د. عبد الله الطويرقي

علم الاتصال المعاصر

دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية



مكتبة العبيكان

علم الاتصال المعاصر

دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية
في المجتمع السعودي

تأليف
الدكتور / عبد الله الطويرقي
أستاذ الاتصال بقسم الإعلام
جامعة الملك سعود / الرياض

مكتبة العبيكان

ح مكتبة العبيكان ، ١٤١٧هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الطويرقي ، عبد الله مسعود

علم الاتصال المعاصر . ـ الرياض .

. . . ص؛ . . . سم

ردمك X ـ ٢٩٥ ـ ٢٠ ـ ٩٩٦٠

١ ـ الاتصال (وسائل الإعلام) ٢ ـ وسائل الإعلام

٣ ـ السعودية ـ وسائل الإعلام أ ـ العنوان

ديوي ١٤، ٣٠١ ١٧/١٦٧٠

ردمك X ـ ٢٩٥ ـ ٢٠ ـ ٩٩٦٠ رقم الإيداع : ١٧/١٦٧٠

الطبعة الثانية

١٤١٧هـ/١٩٩٧م

الناشر

مكتبة العبيكان

الرياض ـ العليا ـ طريق الملك فهد مع تقاطع العروبة

ص. ب ٦٢٨٠٧ الرمز ١١٥٩٥

هاتف ٤٦٥٤٤٢٤ فاكس ٤٦٥٠١٢٩


بسم الله الرحمن الرحيم



الإهـــداء

إلى ذلك الكيان الآدمي الذي لم يكن...

إلى من تسكن قلوبهم هموم وإرهاصات الإبداع...

إلى أساتذتي وطلابي ومن وقفوا إلى جانبي ...

المحتويات

مقدمة

في عصر ترتكز فيه معظم أنشطة الإنسان الاجتماعية والشخصية والاقتصادية والتجارية والسياسية على مدى ما يتمتّع به من قدرات وملكات اتصالية بالآخرين، يمكن لنا أن نسمي هذا العصر عصر الإنسان الاتصالي بكل ما تحمله اللفظة من دلالات. ولكن على الرغم من أهمية ومركزية الاتصال كظاهرة أساسية في حياة البشر، إلا أن الكثيرين منا لا يولون هذا الجانب ما يستحقه من الاهتمام الأمثل.ومن الطبيعي أن تجد الكثيرين منا ينظرون للاتصال باعتباره مُسلَّمة لا تحتاج لكثير من التساؤل والجدية. بل إنه على الرغم من أننا ككائنات اتصالية مقبلون على القرن الحادي والعشرين من الحضارة الإنسانية، إلا أن معظمنا لا ينفك يأخذ الاتصال على عواهنه دونما أدنى محاولة لاستيضاح طبيعته ومعوقاته، ومعرفة أفضل الطرائق للتعامل معه.

وقد لا أتفق مع الكثير من الباحثين الذين يسلِّمون بأن عصرنا هو عصر الاتصالات، وذلك بسبب أن الاتصال ظاهرة إنسانية اجتماعية كانت ولا تزال ذات حضور في تَكَوُّن وتحلُّل المجتمعات البشرية، وليست قاصرة على مجتمع أو عصر دون آخر. ولكن وبشيء من التحفُّظ يمكننا أن نقول بعصر انيتنا الاتصالية فقط على أساس الأدوات التكنولوجية، والآليات التقنية المتعاظمة والمتاحة لنا اتصالياً. ومرجع هذا التحفظ على مقولة اتصالية عصرنا دون غيره من عصور الإنسانية، يعود بالدرجة الأولى إلى أن الاتصال كعملية ذات متغيرات وعناصر محددة ظلت ولا تزال تحمل في ثناياها نفس البُنية التحتية اللازمة لأي موقف اتصالي.

فالمصدر الاتصالي والمتلقي والرسالة والوسيلة والأثر والتغذية الراجعة تعد

مرتكزات تأسيسية في العملية الاتصالية، ولا يمكن تصور دينامية هذه العملية في ظل غياب أو تهميش عنصر من العناصر السابقة.

ولذلك نجد أن كل ما حدث في عصرنا لا يعدو كونه تمديداً وتوسّيعاً لقدرات الإنسان الاتصالية ليس إلا. فالثورة الصناعية وما أعقبها من منجزات في مجال الاتصالات والمواصلات ساهمت الى حد كبير في تقليص الفروق الزمكانية بين الكيانات البشرية.

والعالم من حولنا يخطو خطواته الأولى على عتبات ما يُعرف بمجتمعات المعلومات **Information societies** ، تبقى الحاجة ماسّة في عالم الإنسان المعاصر لأدوار ومهارات إتصالية فاعلة ، وقادرة على الوفاء باحتياجات الواقع الإنساني الآخذ في التعقيد في كافة ملامحه الاجتماعية والفكرية والسياسية والاقتصادية. اليوم لم يعد الاتصال كظاهرة إنسانية وتقانية مجرد مظهر أو شكلانية تحتمي من خلفها تفاعلاتنا الفردية والمؤسسية، أو مجرد ترف معيشي وُلد بظروف حياة اليوم وطفراتها المتلاحقة، وإنما احتياج فعلي شكلته التحولات التي واكبت وعي الإنسان المعاصر وأدواره المتنامية في العديد من جوانب التفاعل الإنساني.

منذ الأزل والإنسان يتعامل مع الاتصال بوصفه مُسلّمة لا غنى عنها في تواصله مع الآخرين ومع بيئته الاجتماعية، ومنذ قرون عدة والإنسان يسعى جاهداً لتطوير مهاراته وأدواته التواصلية وصولاً لعالم من الفهم المتبادل والواقع المُحرّر من الأزمات والمعوقات التي تنشأ بحكم وجود الإنسان الاجتماعي. صحيح أن القرن العشرين اكتسب صفة العصر الاتصالي لأسباب التطور الثقافي والعرفي التي دفعت بالحضارة الإنسانية إلى مراحل متقدمة جدا في عملية الاتصال ونتائجه، إلا أن الجُهد البشري لصناعة كل هذا الثراء الاتصالي لم يتوقف للحظة من الزمن عبر تعاقب الأجيال على هذا الكوكب.

إن الاتصال ظل منذ الأزل وفي محل مستوياته سواء الفردية أو الجماعية أو الوسائلية مجرد عملية اجتماعية تحمل في ثناياها متغيرات وعناصر من المتعذر لها أن تخرج أو تحيد عنها، ظل واقع العملية الاتصالية هذا ومنذ محاولات الاتصال الأولى وحتى عصرنا الراهن، تستند في جُلّ تشكلاتها على متغيرات صانع الرسالة (المصدر **source**) ومتلقي الرسالة **Recipiant** (الجمهور) والرسالة **Massage** والوسيلة **Medium** والأثر **effect** ورجع الصدى (التغذية الراجعة **Feed back**).

فالقدرات الاتصالية لدى الإنسان تعاظمت وبشكل غير محدود سواء أكان مصدراً اتصالياً أو مُتلقياً بعيداً. فالوسيلة الاتصالية أصبحت جماهيرية وليست تفرُدية، وهذا ما دلف بالرسالة والمرسل إلى عالم غير محدود من الذيوع والشيوع والانتشار بين أعداد كبيرة من الجماهير وفي كل مكان وزمان، فجماهيرية الوسيلة ليست إلا جماهيرية الرسالة إن شئتم.

وهذا ما يدعونا للإقرار بأن هذه الثورة الوسائلية المطبوعة والمرئية والمسموعة، قد أفرزت طقوساً اتصالية مُستحدثة لم يعهدها الإنسان من قبل. فالتغير في بُنى المؤسسات والمجتمعات أصبح أكثر بروزاً أو تسارعًا من السابق. فالثورة الاتصالية جلبت معها ـ مؤسسات اجتماعية لم تكن معروفة في السابق، فالراديو والتلفزيون كوسائل جماهيرية أصبحت جزءاً من حياة الإنسان المعاصر، وأصبحت من خلال طقوسها وجبروتها التكنولوجي مؤسسات اجتماعية تمارس أدواراً مماثلة لما تقوم به المؤسسات التربوية والسياسية والتشريعية في المجتمع المعاصر. بل إنه من المنطقي القول بأن هذه المؤسسات الاجتماعية الحديثة (الصحافة ـ الإذاعة المرئية والمسموعة) أصبحت أكثر فاعلية من المؤسسات الأخرى وأكثر قبولاً وحضوراً لدى العقلية الجماهيرية

وآياً كانت الأحوال ، فإنه ليس من المستغرب أن تصبح هذه العقلية الجماهيرية عقلية قبلية متوحدة كما يقول الباحث اللغوي الكندي مارشال ماكلوهن، في وصفه لهذا العصر. فالمعايشة الراهنة والآنية للأحداث والوقائع الكونية من قِبَل الجماهير في كوكبنا هي أشبه ما تكون بعقلية لا محدودة تُعايش حسياً ومعنوياً كل ما يحدث من حولها. فالتمدُّد في العين والأذن البشرية من خلال وسائط الاتصال المعاصرة ساهم في توحد إنسان العصر وانصهاره في الحدث الإنساني زمكانياً، وولَّد مواطنًا كونياً ينتمي إلى من يماثلونه في كل مكان وزمان ولا يمكن بأي حال من الأحوال الخروج عن نسق هذا الانتماء البشري، فالعزلة أو مقاطعة الاتصال أصبحت غير واردة بكل المقاييس بين أبناء كوكبنا هذا.

وفي هذا المشروع المقتضب نحاول تهيئة القارئ وربما للمرة الأولى للتعرُّف إلى سياق معرفي متنافر، وذلك من خلال القراءة الشمولية والانتقالية وفي الوقت نفسه لمعظم أدبيات حقل الاتصال. وقد يشفع لنا إقحام القارئ في سياق مشتَّت كهذا، أننا نرغب في تحقيق صياغة أولية وناضجة لعلم الاتصال في ذهن القارئ أو المتخصص، والمساهمة في تخليق صورة شمولية للعملية الاتصالية وهي تتشكَّل في نطاق الأنماط الاتصالية المختلفة دونما تميز يُذكر.

فعلم الاتصال يقع في كثير من الخلط والتشويه والتفريق المعرفي اللامنطقي سواء من قبل المهتمين أو المتخصصين. فالرجوع إلى الأدبيات المتعلقة بهذا العلم تعطي الباحث إشارة صريحة عن حجم الفروقات التصوريَّة الهائلة بين المتخصصين في هذا المجال، والتي بدورها دلفت إلى عالم المهتمين والممارسين والقراء العاديين وبرزت معها شروخا في المفاهيم يصعب اقتلاعها أو حتى محاولة تصحيحها على أرض الواقع.

إن محاولة تحاشي الوقوع في هذه المحاذير في مشروع كهذا، توجب علينا، بالضرورة الالتفات إلى التأسيس المعرفي للعملية الاتصالية كبُنية يمكننا معها إنجاز صياغة متكاملة لعلم الاتصال على أرض الواقع الممارس والمتصور. وهذا يعني أيضا عدم الالتفات إلى الجزئيات التي تُعزّز الفروقات والافتراقات بين أنماط الحدث الاتصالي ذاته. ويغدو طريقنا أكثر تهيئة وملائمة لتحقيق هذه الصياغة الشمولية في ذهن القارئ من خلال الاتجاه إلى الخطوط العريضة التي تُشكّل عصب الالتقاء بين هذه الجزئيات المتناثرة والخاصة بأنماط الحدث الاتصالي.

فالفصل الأول، يُعد بمثابة الإطار المعرفي النظري، والذي يُشكل مرجعاً لا يمكن تجاوزه عند المعالجة الذهنية للأنماط الاتصالية الأخرى. فالمحور الرئيسي هنا ينبلج من روح العملية الاتصالية وعناصرها الأساسية والمبادئ الجوهرية في بُنية الحدث الاتصالي. وهذا ما يوجب على القارئ أن يضع نصب عينيه هذا المحور المعرفي وهو يرحل بين أنماط الاتصال المتفاوتة

أما الفصلان الثاني والثالث، فيتناولان النظام الرمزي بشكليه اللفظي وغير اللفظي. وأثر هذا النظام على تفكير وأساليب صياغة الرسالة الاتصالية من قبل المصدر الاتصالي. والدور الفاعل لهذا النظام في إحداث الفهم أو سوء الفهم بين المرسل والمستقبل في الموقف الاتصالي. فاللغة بشقيها اللفظي وغير اللفظي (الجسدي) تَعد نظاماً اجتماعياً فاعلاً في تحقيق فرص الاتصال بين أفراد المجتمع. وتهيئ لهؤلاء الأفراد مجالا حيوياً لتبادل الخبرات والقيم الثقافية الجوهرية في المجتمع.

وفي الفصل الرابع، ينحصر النقاش حول ما يُسمى بأفعال التفكير والإدراك وطرائق الصياغة الواعية في نطاق الذات البشرية، وهو ما يُعرف بالاتصال الذاتي،

والذي يتمحْور حول أنماط الإدراك والعمليات السيكولوجية المشكِّلة لوعي الإنسان في نطاق االذات وعلاقتها بالعام المعاش . ويُعد هذا النمط الاتصالي أصغر الأنماط الاتصالية ، باعتباره ينحصر في بُنية الذات الإنسانية والتي تُعد حجر الزوية في أي موقف اتصالي .

وفي الفصل الخامس، يتم استعراض عمليات الإدراك والتعبير في سياق ثنائي طرفاه المصدر والمتلقي. وهذا ما يُعرف بالاتصال البينشخصي - أي اتصال الأفراد المواجهي. ويتم استعراض نماذج التصوير المعرفية للاتصال البينشخصي أولاً، والممارسة الإجرائية على مستوى علاقات الأفراد بعضهم ببعض ثانياً، وهذا النمط مثلما يتضح من التسمية يُعد أكبر حجماً من سابقه من حيث الأطراف المتفاعلة فيه. وسنلاحظ أنه كلما ابتعدنا عن نطاق الفرد اتسع أمامنا حجم التفاعل والأطراف الفاعلة فيه. وظل مفهوم العملية الاتصالية بمثابة حجر الزاوية الذي نستطيع من خلاله التحكم في فهم النمط الاتصالي مهماً تضاءل أو تعاظم معرفياً.

أما الفصل السادس، فيختص بما يُسمى بالاتصال المواجهي العام، حيث يصبح الاتصال أكثر اتساعاً وتعقدا من سابقيه. ففي هذا النمط الاتصالي نجد أعداداً كبيرة تتفاعل فيما بينها وتتبادل أدوار الترحيل والاستقبال المرسلة بشكل متفاوت، على الرغم من أن الطابع العام لهذا النمط هو اتصال فرد أو وحدة اتصالية بمجموعة متنافرة في الإدراك المعرفي والمشارب. وفي هذا الفصل يتم استعراض تاريخ الاتصال وتشكله كمفهوم منذ الحقبة الإغريقية وحتى عصرنا الحالي. وكذلك فنون الإلقاء الجماهيري وأساليبها. إضافة إلى استعراض مفهوم المناظرات الإعلامية ودورها الاتصالي.

وفي الفصل السابع، نناقش طبيعة اتصال الجماعات الصغرى، أي التفاعل بين أفراد يترواح عددهم بين الثلاثة إلى الاثني عشر. ويهتم هذا الفصل بنوعية اتصال هذه الجماعات والأدوار الاتصالية الخاصة بالأفراد فيها، وأثرها على حياة الجماعة سواء أكانت في نطاق مُستقل أو تابع لتنظيم محدد. ونتيجة للعدد المحدود لأفراد هذه للجماعات، فإن الاتصال فيما بينها يظل اتصال مواجهة (وجهًا لوجه). وهو ما يوفر الجماعة وأفرادها مزية لا تفرُق كثيرا عن الأنماط الاتصالية السابقة من حيث الدينامية والتفاعل بسبب عنصر المواجهة والتي تمكن معظم الأفراد من الاتصال وتبادل الرؤى مباشرة وبعفوية.

وفي الفصل الثامن، يتم مناقشة العملية الاتصالية في نطاق التنظيم الرسمي المعقد، ودور الاتصال ونوعيّته وأثره على حياة التنظيم ونموه. فالاتصال هنا يأخذ طابع الاتساع الذي لايمكن معه تتبّع أسلوب المواجهة سواء مع الرسائل أو مع الشخوص. فالتنظيم يشمل عدداً هائلا من الأفراد والذين يتم الاتصال فيما بينهم عبر تسلسل هرمي رسمي وعبر شبكات أخرى غير رسمية. وكما نلاحظ فإن حجم الاتصال هنا يصبح أكثر جماهيرية منه فرديّة. وهذا ما يجعل الحدث الاتصالي أكثر تعقداً وشمولية.

وفي الفصل التاسع، نواجه ما يُسمى بالاتصال الجماهيري أكبر الأنماط الاتصالية وأكثرها تعقيداً. ويُعرف عن هذا الاتصال فقدان المواجهة الفردية وبروز الوسائط الالكترونية التي تنقل رسالة فريق العمل في الوسيلة إلى جمهور متنافر ومتفاوت في التجاوب والمرجعية والوعي الجماعي. فالرسالة ليست فردية الصناعة وإنما جماعية، والوسيلة تتصف بالسمات الشمولة الانتشارية. والجمهور غير محدود زمانياً أو مكانياً. وهذا في مجمله يعني نمطا اتصاليا ذا طبيعة مؤسساتية اجتماعية، لها الكثير من الحضور والفاعلية مالايمكن لعقل تصوّره.

إن معظم ما يحدث اليوم في عالم الاتصالات من ثورات متلاحقة ليس إلا محاولة لردم القصور الآدمي في الحواس، وتوسيع لنطاق مدركاتها بدرجة غير منخَيلة. فالثورة الصناعية وما أعقبها من تحوّلات في أنظمة وأساليب وأدوات التفاعل البشري، لعبت دوراً في زيادة فاعلية العملية الاتصالية خارج حدود الزمان والمكان والتعددية الثقافية.

أما الفصل العاشر، فيسعى للتوسع في مناقشة أبعاد العملية الاتصالية في نطاقها الجماهيري والذي سبق التقديم له في الفصل التاسع. ويلاحظ القارئ هنا شيئاً من التفسير المتأنّي لحضور وسائل الاتصال في مجتمعات اليوم وبالأخص ما يُعرف هنا بالوسائل الألكترونية ومن قبلها الصحافة المطبوعة ومن بعد اجتماعي بالدرجة الأولى.

ويتناول الفصل الحادي عشر، ما يعرف بالاتصال بين الثقافات على مستوى الأفراد والجماعات فالفكرة الرئيسية هنا تقول: إننا كأفراد لسنا إلا مجرد مرايا متحركة لواقعنا الثقافي والاجتماعي. فالقيم والأعراف والنظم الاجتماعية تؤثر بدرجة بالغة في التفاهم بين أفراد الثقافات المختلفة. ولضرورات العصر التي تملي تفاهم الشعوب والتقاء مصالحها من وقت لآخر، فإن هذا الجانب الاتصالي على درجة بالغة من الأهمية وبالأخص في عصر تزايدت فيه مساحة الاتصال وتأثيراتها بين الشعوب.

ويظل هذا العمل المتواضع مجرد محاولة للملمة شتات معرفي يصعب إجماله أو تناوله في أطروحة واحدة بعينها، خاصة وأن علم الاتصال ومنذ منتصف هذا القرن الحالي وهو يحظى باهتمام منقطع النظير في أوساط الباحثين والمراكز العلمية

الكبرى في الغرب. ولعل ما يشفع لحضور هذا العمل، أنه ليس إلا محاولة لتقديم خطوط أولية لعالم عنكبوتي كوني بمفاهيم ومصطلحات شبكات وأقنية المعلومانية اليوم.

د. عبد الله الطويرقي

أغسطس ١٩٩٦ .

تقديم الطبعة الثانية

في الواقع، لم أكن أتصّور بأنني سأقدِّم مرة أخرى لكتاب سبق وأن قدّمت له في وقت من الأوقات. ولكنني حقيقة وجدت نفسي ملزماً ـ بعد نفاذ الطبعة الأولى ـ ليس بالتقديم للطبعة الثانية فقط وإنما محاولة قراءة واقعنا الاجتماعي من خلال رصد وسائل الإعلام فيه. علماً بأن محاولة كهذه قد لا تضيف جديداً في تراكمنا المعرفي ، وإنما قد تأتي من خلالها فتق لرؤية كنا في أغلب الأحيان نتعامل معها بسطحية أو كمُسلمة لا تحتمل المُساءلة. وإنني لا أزعم فقط بأن حركة التحديث والعصرنة والمثاقفة مع الآخر من خلال البرامج التنموية الهائلة لم تكن في حقيقتها إلا نتاجا لحضور وسائل الاتصال فيما بيننا،وإنما أؤكد على أنه لولا وسائل الاتصال والمراسلات الحديثة هذه لما قُدّرهنا أساساً كمجتمع عصري أن نجسّد فكرة التنمية من أساسها.

ولست في حاجة إلى القول بأن عصرنة وتحديث المجتمع تحتاج إلى الكثير من الأدوات التي تُعين على إحداث التغيير اللازم في بُنى الحياة الاجتماعية. ويأتى في مقدمة هذه الأدوات وسائل الإعلام بكل أشكالها. والقضية هنا ليست قضية مضامين إعلامية بقدر ماهي آليات وأدوات تحمل في ثناياها طقوساً من نمط خاص تَحضّر للإنسان معها صورة مجتمعية لم يعهدها من قبل. إن مجرد الحديث عن صورة مجتمع الوسائل تعني بالدرجة الأولى محاورة الخبرات الحسية العديدة لدى الأفراد والفكر الجماعي المتوالد من بيئةالوسائل هذه، فهذا الحوار في أصله ليس إلا مجرد استنطاق لنية تفكير الفرد وحركية المؤسسات الاجتماعية في الواقع، ومحاولة للتعرُف على أشكال الفعل الاجتماعي الكامنة والظاهرة في هذا المجتمع.

إن هذه الطبعة تفرُق عن سابقتها في أنها تتوسع في استجلاء حضور الوسيلة

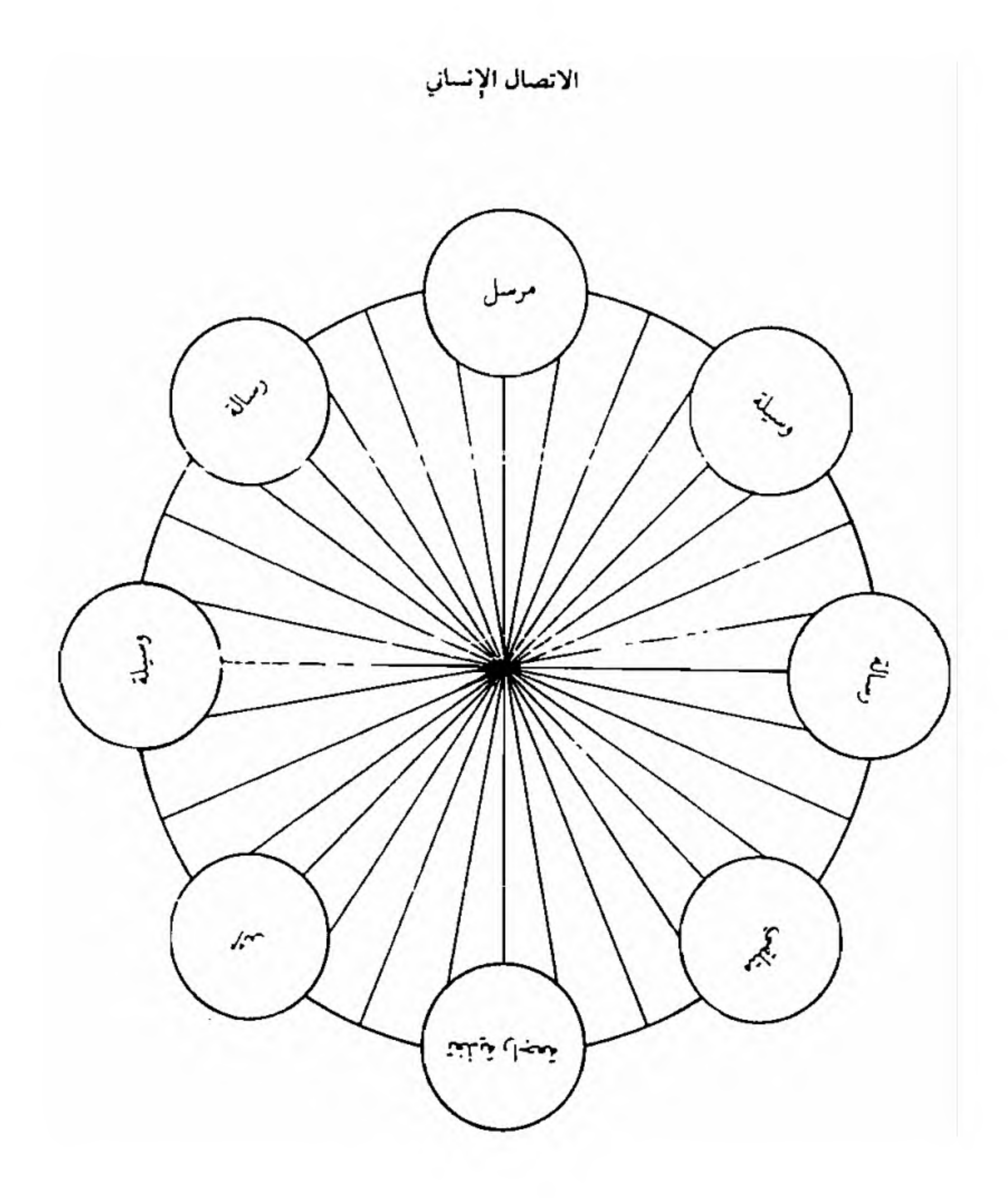
الإعلامية في مجتمعنا السعودي، وبخاصة في الجزء المتعلق بالاتصال الجماهيري. إنه ونتيجة لأهمية الوسيلة الإعلامية في المجتمع المعاصر، فإنني ارتأيت ضرورة إضافة هذا الجزء في محاولة مني لتقريب صورة مجتمع الوسائل إلى أذهان الكثيرين منا ممن يفضلون في ظل مشاغل العصر عن الالتفات إلى واقعهم الاجتماعي والتعرف عليه عن قرب دونما إنكاره.

الفصل الأول

الاتصال الإنسانى

- أولاً: مفهوم الاتصال والمجتمع
- ثانياً: مبادئ ومرتكزات الاتصال

الاتصال الإنساني



أولاً: مفهوم الاتصال والمجتمع (Communication and Society) :

يتميز المجتمع الإنساني بأنه مجتمع اتصالي. فظاهرة المجتمع البشري في أساسها هي ظاهرة اتصالية بحتة، تُسهّل أغراض التجمع البشري من ناحية وتحقق الهدف الإنساني من التجمع من ناحية أخرى. ومن غير الطبيعي أن يظهر تجمع بشري على هذا الكوكب دونما اتصال يُهيىء له هذا الوجود. فالاتصال جزء من الحياة الطبيعية للمجتمع الإنساني بدونه تنعدم أسباب الحياة الاجتماعية من أساسها، فمن خلال الاتصال (اللغة وأساليب الكلام بالدرجة الأولى) كوسيط بين أفراد المجتمع، يتم تداول وإثراء المعايير الثقافية الخاصة بالمجتمع والمحافظة عليها وترحيلها من جيل إلى آخر.

فالاتصال ومنذ قيام حضارات التجمع البشرية، كان ولا يزال عصب انتماء الإنسان لبني جلدته من أفراد المجتمع، ووسيلة لتحقيق التناغم والاندماج الجمعي بين أفراد المجتمع فالاتصال يهيىء للمجتمع فرصة تنظيم وإبراز هويته الثقافية التي تميزه عن المجتمعات الأخرى.

ففي ظل وجود الإنسان في تجمعات بشرية يتعايش فيها مع الآخرين،فإنه حتماً وبالضرورة سيتفاعل ويتصل بمن حوله من كيانات بشرية. فالإنسان مخلوق اتصالي وهذا السبب في كونه اجتماعياً . فطبيعة وتركيبة الإنسان الاتصالية ذاتها هي التي تدفع الإنسان للانخراط في بيئة اجتماعية يتوالف فيها مع من يماثلونه أو يخالفونه في الطباع.

وقد لا يكون من المبالغ فيه القول، بأن الإنسان ومنذ لحظة خروجه من الرحم البشري للرحم الاجتماعي وهو في اتصال دائم وبلا انقطاع مع ذاته والمحيطين به وبعالم الأشياء والأحياء من حوله. فعبر العصور والحقب التاريخية المتفاوتة

والثقافات المتعددة، كان الاتصال عصب الفعل التشكيلي للحضارة والتجمُّع البشري. فالإنسان ككيان مُفكّر ومتسائل تجاه ذاته والآخرين والعالم يتميز عن بقية الكائنات الحية بمزية الإدراك والحضور المعرفي ، والقدرة أيضا على التعبير عن هذه المدركات وتلك المعارف بوساطة اللسان. فالإنسان البدائي ومنذ القدم كان على اتصال بالطبيعة وبعالم الأشياء، ولكنه كان يفتقر للوسيلة القادرة على ربطه بكل ماحوله من كائنات بشرية أخرى وبعالم الأشياء بطبيعة الحال.

وبوساطة اللغة تمكن الإنسان من تطوير أسلوب حياته ومعاملاته مع عوالم الطبيعة والبشر. فأصبح أكثر قدرة على إعادة تصوير تجاربه ومشاهداته والتعبير عنها بإشراك الآخرين فيها ، فبواسطة اللغة سيطر الإنسان عل عالم الطبيعة والأشياء بتسميته كل ماحوله لغوياً، وبشكل ساهم في تشكيل خيوط المعرفة البشرية الأولية، فمن خلال النظام الرمزي (اللغة) استطاع الإنسان أن يضبط آليات تفكيره وبشكل فاعل ومؤثر، وأن يُشرك بني جنسه في عالمه الشخصي ومعايشاته كإنسان مُفكّر.

وقد لا يكون مستغرباً البتّة، في أن اللغة أحدثت ثورة في عالم الإنسان الاجتماعي. فعن طريقها برزت طقوس اتصالية لم تكن ذات وجود في سالف العهد. وعن طريقها تمكن الإنسان من فرض نمط تفاعلي بينه وبين الآخرين وبشكل ساهم في تكوين المجتمع الإنساني. فالمجتمع الإنساني في جوهره ماهو إلا سلوك اتصالي صرف، سواءً أكان هذا المجتمع متقدما أو متأخراً، متحضراً أو بدائياً. فالاتصال يُعد عصب التجمعات البشرية في تفاعلاتها وتشكلها ونموها، وفي تأزماتها وصراعاتها وانفراجاتها ، في تحللها وانقراضها أيضا.

ولقد ظل اتصال الإنسان ببيئته الاجتماعية نشاطا هادفا تُمليه البيئة نفسها

أولاً. وتفرضه طبيعة واحتياجات الأفراد أنفسهم بالدرجة الثانية. وغدا الاتصال بمثابة المنظومة الحاضنة والتي تغذي شرايين التجمع البشري سواء على مستوى الأسرة الصغيرة أو التنظيمات والمؤسسات الكبرى في المجتمع. وبتطور المجتمعات وتزايد معرفة الإنسان وتقدمه الصناعي والتكنولوجي، برزت إلى السطح طقوس اتصالية حديثة أزاحت وبقوة الممارسات الاتصالية لإنسان ماقبل الثورة العملية، فمطابع جوتنبرج أغرقت العالم البشري الحديث بملايين المجلدات من الحروف المرسومة. وموجات الأثير أصبحت تغذي أسماع وأعين البشر بحزم معلوماتية هائلة التسارع. ووسائل المواصلات السلكية واللاسلكية، البرية والبحرية والفضائية تجاوزت بالإنسان حواجز المجرة المسكونة وبشكل غير متصور. وغدا إنسان عصرنا يعايش ثورة متواصلة وغير منتهية في عالم التفاعل والتواصل البشري. وأصبح الإنسان في عصرنا محكوما بطرائق وأساليب هذه الثورة ومنجزاتها الألكترونية المتعاظمة يوما بعد آخر.

بالرغم من منجزات هذه الثورة الاتصالية، إلا أنها خلَّفت إرباكا هائلا في أساليب اتصالاتنا البشرية فيما بيننا. فأنماط التفاعل داخل الأسرة ومع الأقارب والأصدقاء وداخل التنظيمات والمؤسسات لم تعدكما عهدها إنسان ما قبل الثورة الاتصالية. فبظهور وسائل الاتصال الجماهيرية ووسائل المواصلات الحديثة، تأثرت أنماط تفاعل الأفراد داخل المجتمع الحديث، فالتلفزيون والكمبيوتر والفيديو غيَّرت من شكل التفاعل بين الأفراد داخل الأسرة. فالأحاديث الأسرية المكثَّفة بين أفرادها لم تعُد بنفس الدرجة السابقة، وأصبح معظم أفراد الأسرة أكثر قابلية في التواصل مع هذه المستجدات وتكييف برامجهم اليومية وأنشطتهم وتفاعلاتهم وبما يتناسب وحضور هذه الوسائل. إننا نحاول هنا إبراز الدور الاتصالي الجديد في حياة الإنسان المعاصر فقط، وبعيداً عن الدخول في مُساءلة للجوانب الإيجابية أو السلبية لهذه

الوسائل. فهذه الجوانب لازالت مجال رصد بحثي كبير من جانب المهتمين بالوسيلة وآثارها الاجتماعية. ولهذا نجد أن اهتمامنا هنا ينصب وبالدرجة الأولى حول هذه الطقوس الاتصالية في حياة الإنسان الاجتماعية.

فالتفاعل بين الأفراد على مستوى الاتصالات المواجهية أصبح على الرغم من محدوديته مقارنة بالسابق أكثر ثراءً وفاعلية. فمعظم ما تطرحه وسائل الاتصال من مواد وما توفره مستحدثات المواصلات الألكترونية والكهروميكانيكية، أصبح مجالاً واسعا لأحاديث وتفاعلات أفراد المجتمع. فمعظمنا أصبح يتابع كل ما يحدث له وحوله من خلال وسائل الاتصال والمواصلات والتي أضحت بدون شك مؤسسات اجتماعية رئيسة تؤدي أدوارا مشابهة ووظائف لتلك المتعارف عليها في المجتمع، كالمؤسسات التربوية والدينية والسياسية إلخ. وهذا بدون شك يُعد نمطًا اتصاليا لم يعهده إنسان ماقبل الثورة التكنولوجية، ومن الضروري التكيف معه على كل حال.

وأضحت تفاعلات المجتمعات المعاصرة تعتمد أساسا على قوة وجبروت الحضور الوسائلي والتفجر المعلوماتي. فقوة التنظيمات داخل المجتمع أوخارجه أصبحت محكومة بامتلاك وسائل عصرية قادرة على توفير النمو والتطور والتعايش في وسط التنظيمات الأخرى محلياً ودولياً. ويظل إنسان المجتمع المعاصر عرضة للتهمّيش والزوال المعنوي من قبل الآخرين في مجتمعه فيما إذا حاول الخروج عن نمط الاتصال المعاصر. فالكل يقرأ الصحافة اليومية ويتابع ما تعرضه أجهزة التلفزيون والراديو يومياً، ويناقش مع الآخرين مضامين هذه الرسائل الاتصالية بشكل أو بآخر. والجميع يترصّد المعلومة السياسية والاقتصادية والاجتماعية بهدف البقاء في نطاق الإيقاع الجمعي المحيط وزيادة الحضور والمشاركة في الفعل الاجتماعي. ففي المجتمع المعاصر أصبح صعبا إن لم يكن مستحيلاً على الإنسان أن يعزل نفسه عن ما يحدث حوله من اتصالات وتفاعلات.

وتعاظم دور الاتصال في مجتمعاتنا المعاصرة بشكل هائل لا يمكننا معه التقليل من شأنه أو الدخول في تساؤل حياله. فأنماط الاتصال الحديثة جرّدت لنا وبصراحة كينونة الحدث الاتصالي ودوره في حياة أفراد المجتمع بدون حدود. وأصبح هذا الدور خارج نطاق التساؤل المعهود حول ما إذا كان هناك اتصال!! وماهو دوره في حياة المجتمع وأفراده!؟.. وغدا تساؤلنا محصورا في محاولة استجلاء طبيعة وآثار وفاعلية هذا الاتصال، ومدى الاستفادة القصوى منه في تحقيق أقصى قدر من التناغم المجتمعي. فالحقيقة تشير إلى أنه لم يُعد هناك من يُشكّك في وجود الاتصال في المجتمع المعاصر، أو تجاه ما يعنيه لنا ككائنات مفكرة واجتماعية. فالاتصال مسلّمة اجتماعية لا غنى عنها ولا حياة لمعظمنا بعيدا عنها. وكل ما نملكه هنا ، بطبيعة الحال، ينحصر في الالتفات وبجدية لمعظم تفاعلاتنا وأوجه ممارساتنا الاتصالية، ومحاولة استجلاء مناحي السلب والإيجاب لهذه الممارسات الإنسانية لتحقيق أقصى درجات الفاعلية داخل مجتمعاتنا المعاصرة.

فمنذ نشأة اللغة وعاء حاملاً لكينونة الإنسان ووجوده، أصبح التفاعل الإنساني إلزامية سرمدية شغلت الرموز **Symbol** فيه حيزاً فاعلاً في تركيبة الأفراد وتفاعلاتهم. فمن خلال تطور اللغة أصبح الإنسان قادراً على التفكير بطريقة منظمة، وأيضاً تغذية هذه الأفكار من خلال الحوار المشترك مع الذات **Intrapersonal** ومع الآخرين **Interpersonal**، مما قاد الإنسان المعاصر إلى القدرة على توظيف هذه الرموز توظيفا أوليا يتيح له إمكانية التعرف على الذات بل والتعبير عن ما تحويه هذه الذات من انفعالات وخبرات وتوجهات مع الآخرين. فمن تطور اللغة كأداة اتصالية بين البشر، تغير أسلوب التفاعل بين الأفراد وأخذ اتجاهاً تنظيمياً تشكلت من خلاله أسس التفاعل الاجتماعي المُنبثق من خلال تبادل الأفراد للأدوار المختلفة فيما بينهم.

فمن خلال الاتصال **Communication** نستطيع أن نتفاعل مع الآخرين، ونتعرف على ذواتنا من خلال ذلك التفاعل. فعن طريق الاتصال نبني أطرا معرفية مكتسبة تغذي الإطار المجتمعي الأول وتساهم في إثراء الوجود البشري ككُل. إن حياتنا سواء كانت على المستوى الفردي الشخصي، أو الجماعي، تستلزم المشاركة الواعية ـ **Conscious Paticipation** سواء في مجال بناء العلاقات وتبادل الأفكار، أو صناعة القرارات. ومن غير الممكن لهذه المشاركة الواعية أن تتم دونما نمط اتصالي يوفرالمناخ والقاعدة اللازمة والتي من خلالها يتم تشكيل هذه المشاركة الواعية في إطار جماعي أكبر. ولكن ماهو الاتصال؟ وماهي المرتكزات التي تؤطر ما يمكن تسميته اتصالاً إنسانياً؟ وللإجابة على هذه التساؤلات يتحتم علينا معرفة طبيعة هذا الاتصال وبالتالي مكوناته الرئيسة التي من خلالها نستطيع التعرض لتعريف الاتصال كظاهرة.

إن طبيعة الاتصال البشري تتميز بأنها عملية ديناميكية **Dynamic process**، حيث إن الاتصال هوعملية متغيرة دائمة التشكل وغير مستقرة، فنحن كأفراد نتميز بالتغير المستمر وكذلك الآخرون بطبيعة الحال، وعليه فمن غير الممكن أن نتصور هذا الاتصال فيما بيننا دونما حركية دائمة. وهذه الحركية المتغيرة في العملية الاتصالية ترجع في معظم الأحوال إلى طبيعة تركيبة النفس البشرية التي هي في الأساس إيقاع متغير، الأمر الذي يؤثر أيضا على إيقاع العملية الاتصالية التي تحتوي أطراف التفاعل (متحدث ـ متلقي) والبيئة المتغيرة محل الاتصال. وعلى هذا الأساس نستطيع أن نتصور بناء على ديناميكية العملية الاتصالية، عدم إمكانية إرجاع هذه العملية إلى الوراء **Irreversible**. بمعنى أن ديناميكية العملية الاتصالية تنحو باتجاه تقادمي من حالة إلى حاله أخرى. فالمقولة التي تقول بعدم قدرة الإنسان على أن يطأ في النهر مرتين قد تكون مناسبة في سياقنا هذا، مما

يؤكد أن الحدث نفسه يُغَيِّر الإنسان والنهر معاً. فأي تجربة سابقة لنا كأفراد تساهم في تغيير أحاسيسنا تجاه الواقع المعاش وتجاه توقعاتنا المستقبلية أيضاً. وعليه فإن عدم القدرة على إرجاع العملية الاتصالية إلى بدايتها يؤكد على أن انخراط الأفراد في العملية الاتصالية إنما هو باتجاه الأمام (وليس للخلف) من خلال انتقالهم من حالة إلى أخرى بناء على عفوية التجربة المعاشة وما يتفتَّق عنها من أحوال أخرى. كما يقول بارنلند **Barnlund**، فإن التجربة الإنسانية تسير كالتيار في اتجاه واحد تاركة وراءها سجلاً أبديًا لتجربة الإنسان الاتصالية[١]. بمعنى أنه وبمجرد بداية العملية الاتصالية يصبح المعنى المشترك متعاظما بحيث إن كل مقطع من هذه العملية يساهم في زيادة توضيح وبناء المعنى الدال للمقطع السابق. مما يعني أنه من المستحيل العودة إلى الوراء أو حتى البدء من العدم.

فالاتصال الإنساني هو الاشتراك في تبادل الرموز والمضامين والأدوار بين الإفراد من خلال وسيلة أو أكثر في سياق اجتماعي يوفِّر فرص الفهم والتحريف والتأثير والتغذية الراجعة لهذه المضامين كعملية ديناميكية. فالاتصال عملية تمكّن للأفراد مناخًا للتعاون والتفاعل وأيضا للصراع في المجتمع. ويوفر الاتصال للإنسان فرصة تبادل الأدوار الاجتماعية وتأسيس علاقات خاصة وعامة مع أفراد الثقافة الأم. فالتفاعل يوحي بحركية وتأثير عناصر الاتصال فيما بينها. وهذا التفاعل ذاته يعني أن هناك عملية **Process** تتوالد من خلال وبسبب تفاعل هذه العناصر. وإعطاء دلالة العملية للاتصال يُشير بوضوح إلى أنها قيد التغير المستمر والدينامية المتأصلة ضمنياً. فالتفاعل بين أطراف العملية الاتصالية يعني الاشتراك المتبادل للتأثيرات على مستوى مضامين الرسائل وقنوات التوصّيل والظروف الاتصالية المُحيطة.

---

(١) "D.C. Barnslnd. "A Transactional Model of Communication: in K.K. sereno and Mortensen (eds), Foundation of Coommuniication theory (New York: Harper & Row 1970) P. 93.

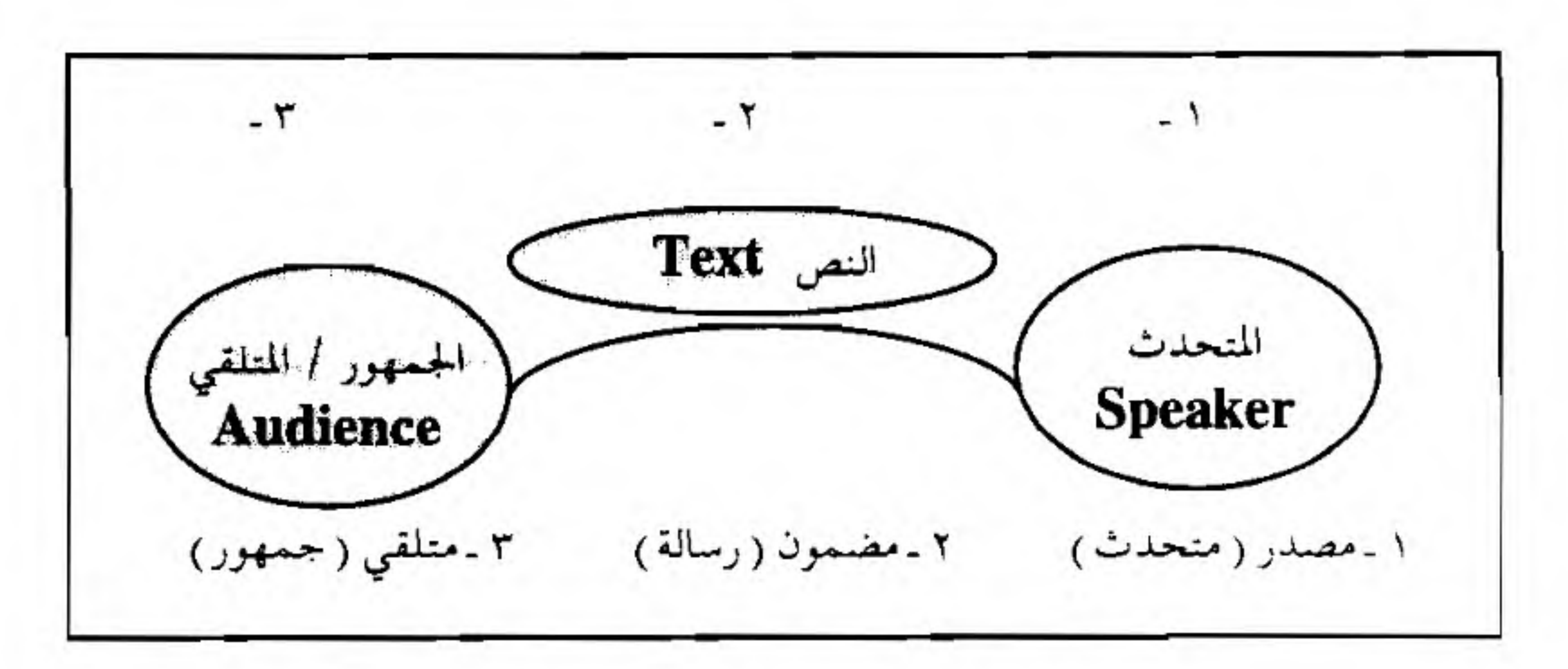
والاتصال لا يقتصر على التفاعل البينشخصي **Interpersonal** أو المواجهي أو العام فحسب؛ بل يشمل التفاعل الجماهيري (وسائل الإعلام والجمهور المتلقي) . فالاتصال وظيفة مجتمعية أساسية لايمكن الاستغناء عنها أو تجاهلها بأي حال من الاحوال . وبواسطته يتم تحقيق أهداف وأدوار الأفراد والمؤسسات في المجتمع .

إن معظم المهتمين بالاتصال حاولوا منذ بدايات التفكير الاتصالي تصوير الطبيعة الخاصة بالاتصال في شكل نموذجي **Model** يسهل معه التعامل مع متغيرات وعناصر الحدث الاتصالي . فتصوير العملية الاتصالية يُهيىء فرصة لفهم العملية الاتصالية وجزئياتها الرئيسة وطبيعة التفاعل التي تحكم العلاقات البنيوية لهذه الجزئيات ووظائفها . فالنموذج يسعى إلى رصد عناصر وجزئيات العملية الاتصالية من ناحية الوظيفة **Function** والبُنيـة **Struture** والعلاقات البينية المتداخلة لها **Interrelation** .

ومن أوائل النماذج التي برزت لتوصيف الحدث الاتصالي كعملية ، نموذج أرسطو والذي يركز على ثلاثة عناصر رئيسة في الحدث الاتصالي . وهذه العناصر هي المتحدث، النص (المضمون)، والمتلقي[1] . ويعتبر نموذج أرسطو توصيفاً لحدث الاتصالي بلغة عصره الكلاسيكي، والذي كما يتضح يخلو من المفاهيم المعاصرة التي شكلت الاتصال بطابع تكنولوجي (وسائل الاتصال الجماهيري) . ولكن يظل هذا النموذج وبكل المقاييس الاتصالية حجر الزاوية في فهم الحدث الاتصالي وعناصره الرئيسة

---

(١) W. Roberts. "Rhetorica" , in the works of Arist otle, XI, W.D. Ross, ed. New York Oxford University Press, 1964. P. 14.

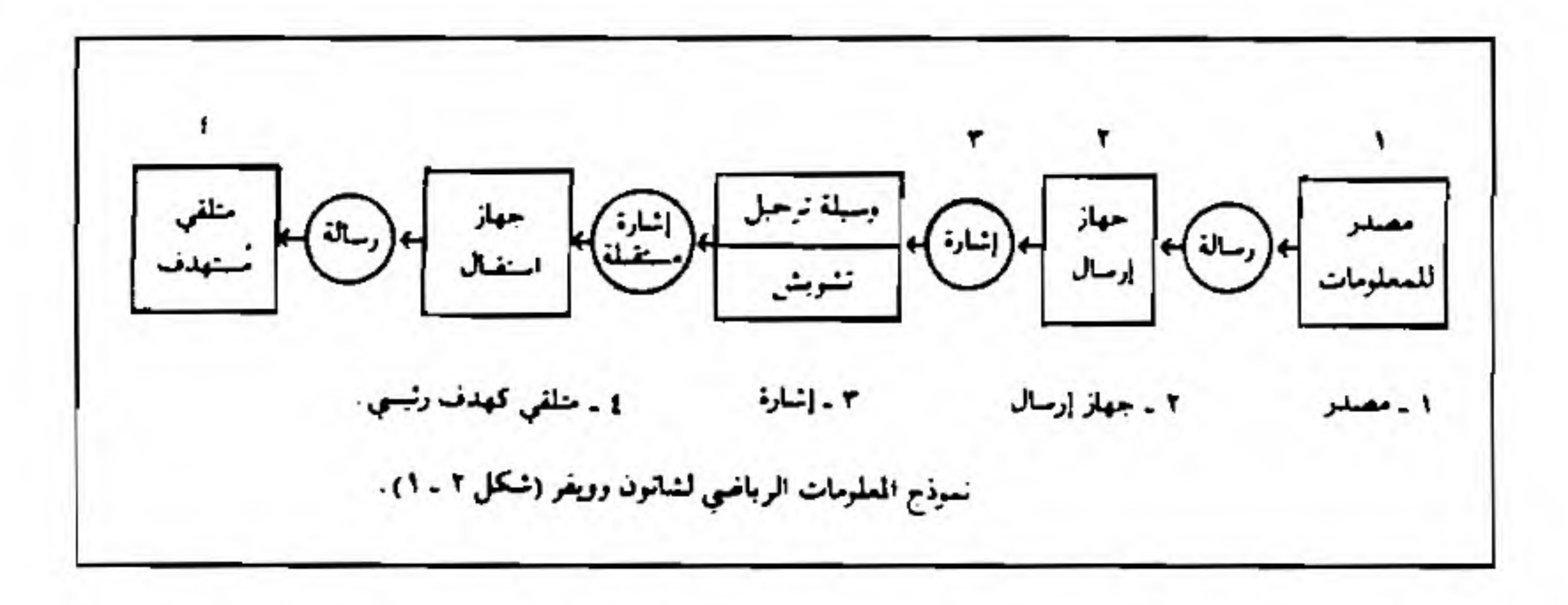


نموذج أرسطو للاتصال (شكل ١ـ١)

فالمصدر الاتصالي هنا هو المتحدث الذي يسعى إلى توصيل فكرة محددة عبر وسيلة التخاطب المباشر (الخطاب كنص) والذي يحتوي ما يُسمى بالمضمون، أما المتلقي في هذه الحالة قد يكون فردا أو جماعة أوجمهوراً عاماً. وحسب تصور أرسطو فإن الحدث الاتصالي بالنسبة له يتمحور حول الأثر الإقناعي **Persuasive** بالرغم من إمكانية وجود آثار أخرى.

وتوالت في أواسط القرن العشرين العديد من النماذج الاتصالية كرؤى متفاوتة تسعى إلى نمذجة الحدث الاتصالي. ويُعد النموذج الرياضي لكل من شانون **Shanon** وويفر **Weaver** في (١٩٤٩) أحد النماذج التي ولّدت التفكير الاتصالي المعاصر بمتغيرات التكنولوجيا. وقد لا يؤخذ هذا النموذج معيارا اتصاليا باعتباره يختص بالمعالجة المعلوماتية **Information Processing** والترحيل الألكتروني فقط. فالاهتمام هنا ينصب على مدى الاختلافات والتفاوت الذي يحدث بين ما يتم وضعه في الوسيلة الاتصالية من مضامين (مدخلات) والمضامين المتوالدة (كمخرجات نهائية). وقد لا يكون من المناسب الدخول في تفصيلات هذا النموذج على الأقل في هذا السياق، فكل ما يهمنا هو استعراض مكوناته الرئيسة والتي أفادت منها النماذج التي تلته فيما بعد.

ويرى كل من شانون وويفر بأن مكونات الاتصال الأساسية تتضمن مصدراً وجهاز إرسال وإشارة ومتلقياً كهدف نهائي(٣).



نموذج المعلومات الرياضي لشانون وويفر (شكل ٢ ـ ١).

ويُلاحظ مدى التمحور حول المصدر الاتصالي في هذه النماذج الأولية (أرسطو وشانون وويفر على وجه الخصوص)، دونما اعتبار للعلاقة التبادلية للتأثير بين أطراف الحدث الاتصالي (المصدر والمتلقي على السواء) فالنظرة هنا تركز على المصدر باعتباره صاحب الدورالفاعل، وتصوّر المتلقي بالمُستهلك النهائي الذي يعتمد على ماهو موجَّه إليه، فالعلاقة التفاعلية بين المصدر والمتلقي في هذه النماذج غير متصورة إطلاقاً. وهذا التوجه يُعرف بالأحادية/ الطولية **LINEAR** في الحدث الاتصالي، باعتبار أن الحدث يبدأ بفكرة في ذهن المصدر يتم نقلها إلى المتلقي حيث نهاية الحدث. وهذا ما دفع بالنماذج المتأخرة بالابتعاد عن مفهوم الحدث المؤسَّس على مفهوم أحادي النظرة، ومحاولة تصوير الاتصال كعملية **PROCESS** تأخذ اتجاه الفعل المتبادل والتأثير الثنائي للمصدر والمتلقي.

---

(٣) **C. Shannon and W. Weaver . The Mathematical Theory of Communication. Urbana, Ill: Universityn of Illinois Press. 1949. P. 5.**

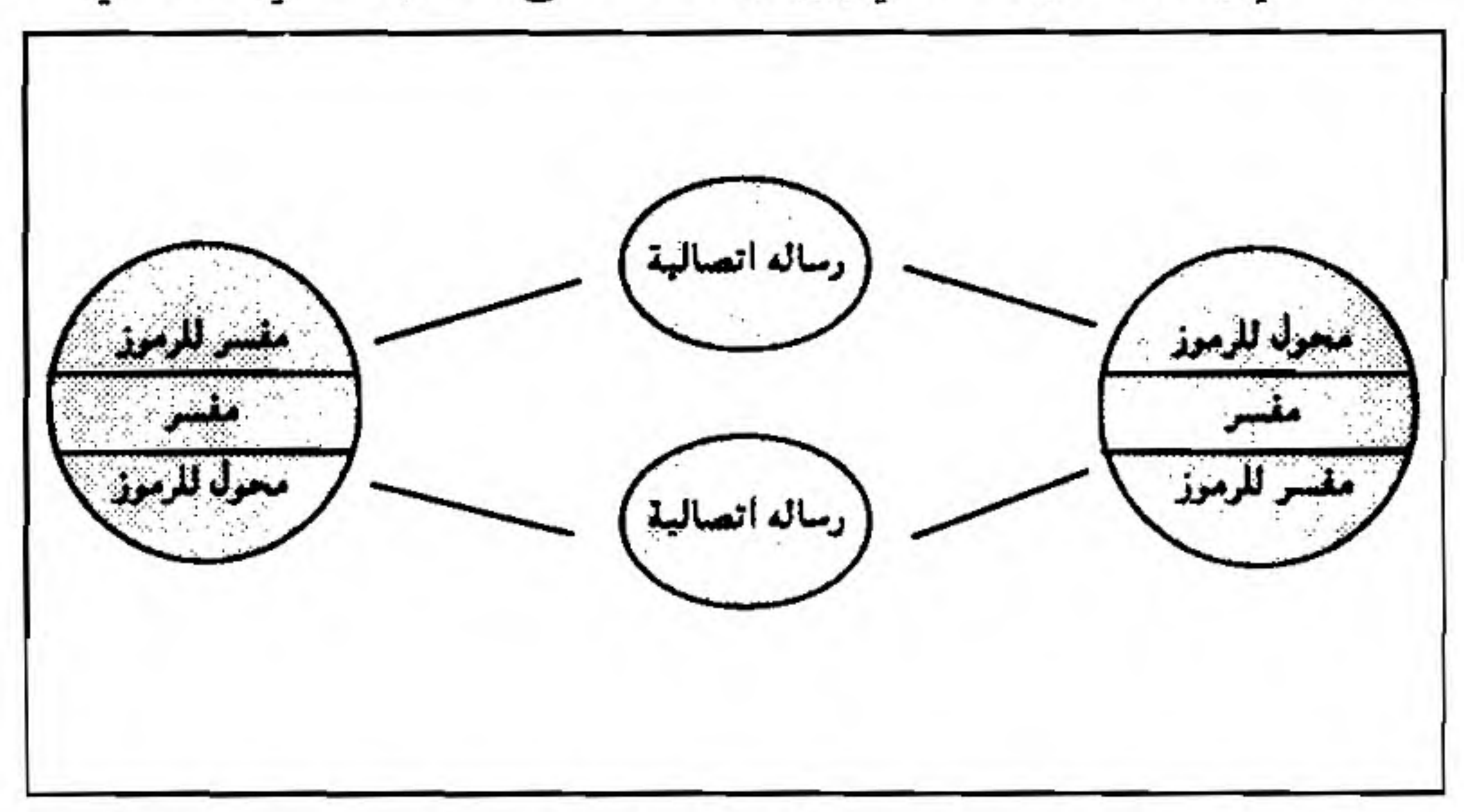
وساهم هذا التوجه في توليد فهم وإدراك واقعيين للاتصال. فالاتصال كعملية يشمل تبادلا رمزياً لفظيا وغير لفظي بين طرفي العملية بحيث يؤثر كل منهما في الآخر، وبشكل يُشير إلى البُنية الواقعية للاتصال كظاهرة إنسانية ذات طابع دينامي متأصل. إن سمة دينامية العملية واستمراريتها والأثر المتبادل للأطراف المتفاعلة من خلال التغذية الراجعة **FEEDBACK**، تكاد تكون جليَّة في النماذج التي أعقبت حقبة التصوّر الأحادية / الطولية.

وتُعد النماذج التي تبنّاها العالم ولبورشرام **Schramm** فيما بين ١٩٥٤و ١٩٧١، أحد أهم المرتكزات التي ساندت في صياغة النظرية الاتصالية. ولقد حاول شرام في هذا النماذج أن يؤسس عدة مفاهيم تتحور معظمها حول البُنية الاجتماعية للاتصال، فمفهوم الخبرة المشتركة الذي اعتمده شرام في أول نماذجه يُشير صراحة إلى عوامل اللغة الموحِّدة والقيم الاجتماعية ونظم الفعل الجماعية، والتي تلعب دورا فاعلاً في إنجاز الفعل الاتصالي بين الأطراف المتفاعلة. فالخبرة المشتركة هنا تعدُّ بمثابة الضامن الأوحد في توصيل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المتلقي، وأيضًا تفسيرها من قبل المتلقي وفقًا لما ضمّنه فيها المرسل أساسًا من أفكار.

إن مُتغيّر الخبرة المشتركة هذا ساهم إلى حد كبير في توليدّ مفهوم التغذية الراجعة كأحد أهم المفاهيم التي أعادت العملية الاتصالية إلى أرضية الواقع، بعيداً عن مفهوم الطولية (مرسل يوصل رسالة إلى متلقي فقط) الذي سيّطر على النماذج الاتصالية فترة طويلة، وأعاد إلى الاتصال ديناميته المفترضة في نطاق فرضية المُرسل والمتلقي من خلال ما يُعرف بتبادلية الأدوار والتأثير. وهو ما يحدث حقيقة في واقع اليوميات وتفاعلات البشر. فالتغذية الراجعة هنا توفر معلومات أولية عن الكيفية التي استقبل بها المتلقي رسالة المصدر الاتصالي. وتعطي في الوقت نفسه نوعاً من الاهتمام بالمتلقي باعتباره مساهماً فاعلاً في الحدث الاتصالي

لايقل بأي حال من الأحوال عن المصدر الاتصالي نفسه.

فالتغذية الراجعة تجعل من المتلقي مصدراً اتصالياً والمصدر الاتصالي متلقياً بأثر رجعي فالاتصال هنا دائري وليس طولي. إن المفاهيم التي أوردها شرام في نماذجه ساهمت في إعادة الفعل الاتصالي إلى موقعه الصحيح كنظام تفاعلي اجتماعي.

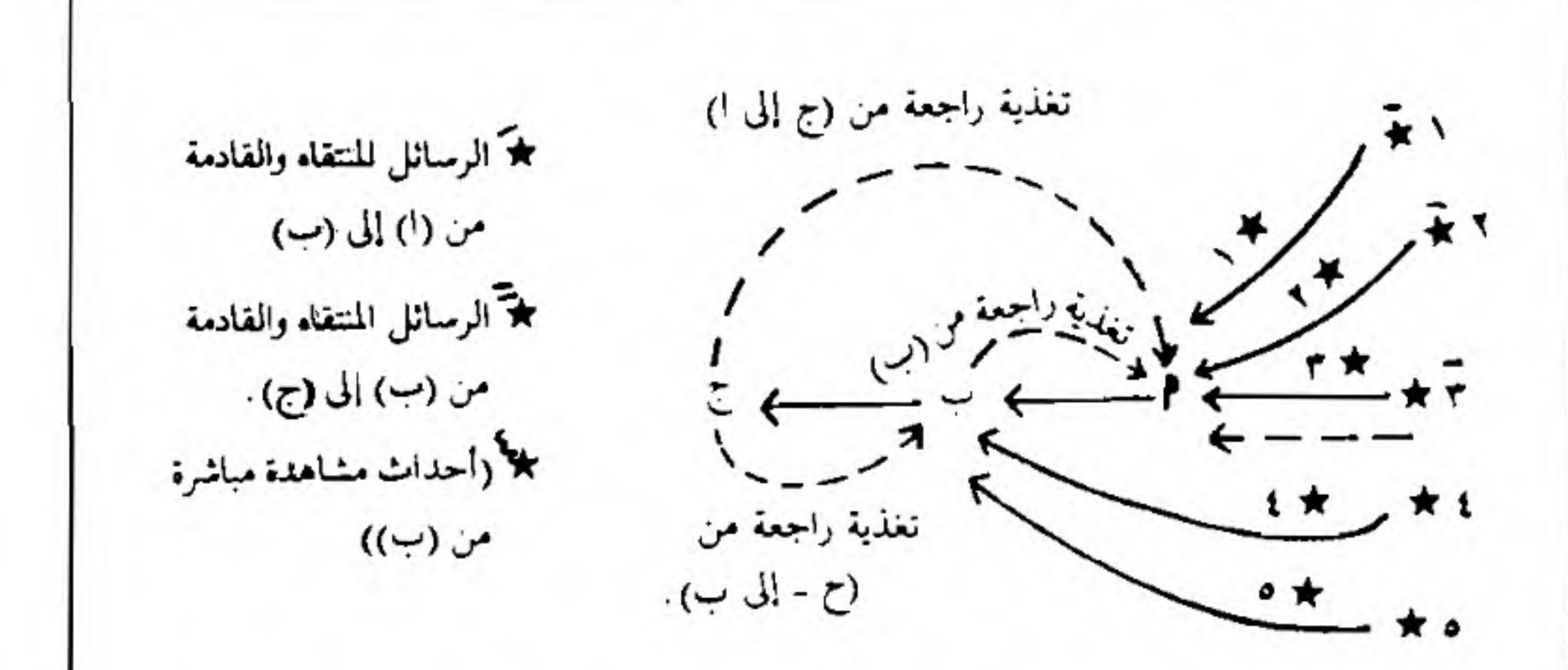


شكل ٣ ـ ١

نموذج ولبور شرام للاتصال

ويعتبر نموذج وستلي **Westlety** وماكلين **Maclean** (١٩٥٧) أهم وأبرع النماذج الاتصالية نظراً لشموليته لجميع العناصر والمتغيرات الرئيسة في العملية الاتصالية، وملاء متة التوصيفية لمعظم مستويات الاتصال سواء الذاتية أو البينشخصية أو حتى الجماهيرية. فهذا النموذج يأخذ الأدوار الاتصالية المختلفة والمتوقعة في العملية الاتصالية باعتبارها جزءاً من البيئة المعاشة بواسطة الأفراد، إضافة للاهتمام بالتغذية الراجعة لمعايشة الأفراد لأحداث البيئة وللاتصال فيما بينهم. ويُشير هذا النموذج لعُنصر اتصالي هام وهو ما يُسمى بالقصدية **In-tentionality**، والتي تعني أن هناك رسائل هادفة مقصودة لإحداث أثر محدد،

وهناك رسائل غير هادفة ولا تقصد التأثير المباشر في المتلقي(٤).



١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥ (مجموعة أحداث ووقائع في البيئة المعاشة يتم نقلها عبر المصدر (ا) إلى (ب) والذي بدوره يرحلُها إضافة لما يشاهده هو من أحداث إلى (ج). ونجد أن التفاعل متبادل بين أطراف العملية الاتصالية من خلال ردود الفعل والتغذية الراجعة تجاه الواقع المعاش اتصالياً.

نموذج وستلي وماكلين (شكل ٤ - ١).

نموذج وستلي وماكلين (شكل ٤ - ١)

وبعيدا عن الدخول في تفصيلات وتجريدات النماذج في الاتصالية، فإن مفهوم العملية الاتصالية أصبح أكثر حضوراً في دراسات وأبحاث الاتصال المعاصرة. ويهمنا بالدرجة الأولى فقط التأكيد على طبيعة الاتصال الدائرية والتفاعلية المتبادلة بين أطراف الفعل ذاته. فالاتصال عملية دينامية تتفاعل أطرافها في استمرارية ويؤثر كل طرف في الأطراف والمتغيرات الأخرى. وبعد هذا الإيضاح لمفهوم الاتصال يلزمنا التعرض للعناصر المكوّنة للاتصال.

---

(٤) **B. Westley and M. Maclean, "Aconceptual model for Communication Research", Journal Quarterly (Winter 1957). PP. 31 - 38.**

عناصر ومكونات الاتصال :

١ ـ السياق / المحيط الاتصالي Context

من الطبيعي أن يحدُث الاتصال في مُحيط أو سياق مُحدد، بل إنه من غير الطبيعي التصوّر بإمكانية حدوثه في فراغ. فالاتصال دائماً وأبداً يولد من خلال موقف مُعين، ولنا أن نتصور هذا المُحيط بمثابة الرحم الذي يوفرالحضانة الأولية للاتصال والولادة السليمة والأساسية لكل ما يتأتى من تفاعلات بين البشر. ويتكون هذا المحيط من ثلاثة أبعاد تشكّل في مُجملها خلفية أولية لحدوث الاتصال.

فالبعد الأول، هو البُعد المادي **Physical**، والذي يشمل البيئة المادية الملموسة حول الإنسان والمشكّلة للحيز المكاني (كالمباني، الأماكن العامة، الأضواء، والديكور إلخ)، وهذا البُعد المادي يؤثر بشكل كبير كخلفية في محتوى وبنية العملية الاتصالية (فالاتصال في قاعة المحاضرات الجامعية يختلف عن المواقف الاتصالية الأخرى في الطريق العام أو المنزل الخ).

البُعد الثاني للمحيط الاتصالي، هو البُعد النفسي الاجتماعي **Social psycho-logical** وهذا البُعد يشير إلى القيم والعادات الثقافية المُتعارف عليها كأساس للتفاعل داخل المجتمع. وكذلك الأدوارالمتوقعة من الأفراد بحسب المواقف الاجتماعية المختلفة. فأدوار الأفراد في التفاعل الرسمي وغير الرسمي الاحتفالي أو الجنائزي يحكمها معايير مجتمعية متأصّلة، تحدّد للأفراد أساليب الاتصال وطرائق التفاعل من موقف إلى آخر، فما هو مقبول في حضرة الأصدقاء قد لا يكون مقبولا البتّة في حضرة كبار السن أومسؤولي هيئة رسمية، وماهو مسموح به للرجال فيما بينهم قد يُصبح فعلاً غير مقبول في حضرة النساء وهكذا.

ويُعد هذا البُعد أهم المعايير التي تحكم طقوس وطرائق التفاعل بين الأفراد في المجتمع، بسبب الدور الأساسي الذي تلعبه الثقافة بشكل موسّع في صياغة حدود الفعل الاتصالي . فالفعل الاتصالي في حفلة أسرية يختلف عنه فيما لو كان هناك مدعوون من خارج الأسرة، فنوعية المناسبة ومكانها يحددان بشكل كبير نوعية التفاعل المسموح به وحدوده بين الأفراد. فمناسبة احتفالية مثلاً كالزواج أو استقبال القادمين من السفر تسمح بنوع معين من التفاعل بين الأفراد يختلف كلية عن التفاعل في مناسبة جنائزية (أحداث تراجيدية كالوفاة مثلاً) .

أما البعد الزماني **Temporal**، فهو الذي يُشكل الفعل الاتصالي ضمن تاريخية محددة تؤثر في معنى وفاعلية الرسالة الاتصالية بين الأفراد يتفاعلون فيما بينهم في الحياة اليومية بحسب إيقاع التوقيت الزماني لهم، فمنهم من يُفضل الالتقاء بالآخرين كالأصدقاء في فترات معينة من اليوم دون فترات أخرى بسبب الارتياح للوقت نفسه بالدرجة الأولى. ويلعب البُعد الزماني أيضاً دوراً مهماً على نطاق التاريخ البعيد. وكمانعرف فإن الرسالة الاتصالية تحكمها أبعاد زمانية ومكانية تضمن لهامعنى وفاعلية معينة. فالرسالة التي تنجح في حقبة تاريخية معينة قد لا تكون على نفس الهيئة في حقبة أخرى، فظروف نجاح الرسالة في ظروف معينة تظل محكومة بسياق تاريخي خاص بها، وبدونه تفقد ظروف الفاعلية وحتى المعنى أيضاً. إن نجاح هتلر في رسائله الدعائية في حقبة الحرب العالمية الثانية داخل ألمانيا وخارجها؛ قدلا تحقق نفس القدر من النجاح في عصرنا الحالي بسبب متغيرات الزمان والسياق التاريخي وعقلية تفجرّ المعلومات الحالية.

٢ ـ المصدر الاتصالي والتشفير The sender - Encoder .

كمصادر اتصالية سواء على مستوى الذاتية أوعلى مستوى المواجهة الشخصية، فنحن نقوم بعمليات متعددة من تفكير وصياغة للفكر لغوياً ومن ثم التعبير عن

هذه الأفكار بإشراك الآخرين فيها. فالمرسل يقوم بعملية تضمين أفكاره في رسالة بوضعها في شيفرة رمزية إما كتابة أو لفظاً، فالمُرسل يؤدي دور المشفّر الذي يضع أفكاره في رموز وإشارات لفظية وغير لفظية. والاتصال بالآخرين يعني إبراز مقاصدنا وشخصياتنا من خلال ما نحاول التعبير عنه في شكل رسائل للآخرين، فالُمرسل يُصدر للآخرين أفكاره وانفعالاته من خلال رسائل تحمل مضامين اتصالية هادفة. فالتأثير في الآخرين والتأثير بهم ينبثق من خلال تبادل الإدراك والتعبير **Perception - Expression** في العملية الاتصالية ، فالمصدر يتفاعل إدراكياً مع البيئة المحيطة به أو مع ذاته وتجاربه الشخصية، ويقوم بإعداد هذه المدركات الحسيّة أو التأميلة (التفكير) في صيغ رمزية (لغوية) تهييء له فهمها بالدرجة الأولى ومن ثم توصيلها للآخرين من خلال الميكنزمات الصوتية (جهاز الكلام).

ومن الممكن لنا كمصادر اتصالية أن نعايش تجاربنا وأفكارنا في نطاق ذواتنا فقط من خلال ما نسميه بالاتصال الذاتي **Intrapersonal**، فالمرسل والمتلقي هنا هو شخص واحد (شخص يفكر ويحادث نفسه ـ المنولوج) ولكن هذا الاتصال يخلو من التعبير **Expression** فهو يتمحور حول الإدراك فقط **Perception** لانفعالات ومشاعر الفرد نفسه دون أن يُشرك الآخرين فيها مثلما هو ممكن للفرد أن يُشرك الآخرين في هذه الانفعالات والتجارب على مستوى الاتصال البينشخصي ـ **Interpersonal Communication** أو الاتصالات العامة والجماهيرية.

٣ ـ المتلقي وفك التشفير The receiver - decoding

المتلقي في الجانب الآخر يمارس دوراً أشبه ما يكون بالترجمة والتفكيك للرسائل الاتصالية ومضامينها القادمة من المصدر الأصلي. فالمتلقي يحاول إدراك فحوى المضمون المعبَّر عنه في الرسالة الاتصالية بوساطة أجهزة الاستماع والرؤية، ومقارنتها بما يملكه من خبرات اتصالية سابقة للتوصل إلى المعنى الحقيقي. وللقيام بدور

تبادلي مع المرسل من خلال عمليات الإدراك والتعبير، لابدُ للمتلقي من معرفة أولية بالنظام الرمزي (اللغة اللفظية واللغة الجسدية) حتى يمكنه الاشتراك وبفاعلية في العملية الاتصالية. فإجادة اللغة أو مايسمى بالمقدرة اللغوية **Competence** عند تشومسكي(٥) تصبح ضرورة حتمية للاشتراك في الفعل الاتصالي وتهيئة للفهم اللاحق للأداء التعبيري **Performance**، على الرغم من أسبقية الأداء على المقدرة.

٤ـ الرسالة والوسيلة The Massage Channel

تُعدُ الرسالة بمثابة المضمون المعبّر عنه. وتتفاوت هذه الرسائل في أنماطها. فهناك رسائل لفظية شفاهية أو كتابية، وهناك رسائل غيرلفظية (جسدية). فالحدث الاتصالي هو جمَّاع لهذه الرسائل الملفوظة وغير الملفوظة، والتي تشكل المعنى الإجمالي للمضمون الاتصالي. فحركات أجسادنا وطرائق تحدثنا واستخدامنا لملابسنا ومقتنياتنا، كلها تُعدُّ رسائل إفصاحية للآخرين عن ذواتنا وشخوصنا. ومعظم هذه الرسائل تحتاج إلى قنوات / وسائل تساعد في توصيلها للآخرين. ولفظة قناة هنا تعني بالدرجة الأولى نطاق الاتصالات التي تحدث بين الأشخاص أو في الاتصال المواجهي العام. ونقصد بها القنوات السمعية والبصرية

---

(٥) N. CHOMSKY. ASPECTS OF LINGUISTIC THEORY/ CAMBRIDGE, MIT. PRESS. 1969

تعد طروحات تشومسكي العالم اللغوي إنجازاً مهماً في سياق النظام الرمزي، وخاصة وأنها تجاوزت وبنجاح فلسفة المدرسة السلوكية التي تتبنى نموذج المثير والاستجابة الذى قدمه سيكنر (**Skinner**) كأساس يوضح تعلم واكتساب اللغة. فتشوميسكي يقول بوجود لغوية في قشرة الدماغ تهييء لجميع الأفراد فرص اكتساب اللغة (Innate Steucture) وهذه الطروحات تنطلق من جدلية الأداء والمقدرة اللغوية التي يعتنقها تشومسكي في نظريته اللسانية.

والصوتية الموظفة في الإدراك والتعبير الاتصالي. فالاتصال هنا لا يعتمد على وسيلة أو قناة واحدة، بل يقوم على أكثر من قناة في وقت واحد. فنحن نتحدث ونستمع لردود فعل الآخر (قناة صوتية وسمعية معاً) وفي نفس الوقت نتبادل الإيماءات المُجسَّدة مع الآخر (قنوات بصرية أو ملموسة عن قرب **Tactical**). أما على مستوى الاتصال الجماهيري فالوسيلة تعني التوسيط الألكتروني أو الطباعي (راديو - تلفزيون - صحيفة .. كتاب إلخ) والذي يمكن من خلاله توصيل الرسالة إلى جمهور المتلقين الكبير في أماكن وأوقات مختلفة. وهو ما يُعرف بتوسيط وسيلة اتصال جماهيرية قادرة على تجاوز محدودية القنوات البشرية.

٥ - التشويش / الإزعاج Noise.

تُفسَّر قضية التشويش في نظرية المعلومات لـ شانون وويفر (١٩٤٩) على أنها خلل طارئ في قناة أو وسيلة الاتصال. وهذا الخلل أو الاضطراب يُحدث تحريفاً في مضمون الرسالة الاتصالية. فعلى مستوى الاتصالات البين - شخصية والعامة نجد أن حركة مرور السيارات في شارع عام قد تؤثر على الحوار بين الأشخاص، وبشكل قد يعوق الاستقبال الصحيح للرسائل. وكذلك زلات اللسان لدى المرسل أو العجز في قنوات السمع أو الإبصار أو الكلام لدى المتلقي ، والتي تجعل من استقبال الرسالة استقبالاً مُغايراً لما هو مقصود، الأمر الذي يؤدي إلى الخلط أو إساءة الفهم في الموقف الاتصالي. وفي الاتصال الجماهيري يُعد التشويش ناحية مهمة خاصة عندما تتعرض الخطوط الهاتفية مثلاً للتشابك نتيجة لخلل ميكانيكي طارئ، أو التشويش التي يُصاحب الذبذبات الإذاعية ويؤثر على استقبال الرسائل، أو انقطاع التيار الكهربائي أو عدم وضوح الإرسال التلفزيوني. وهكذا على أي حال تظل قضية التشويش ذات بال، خاصة عند استقبال الرسالة بشكل مُغاير لما تم تضمينه

فيها من أفكار من المصدر الاتصالي. وهذه ناحية مهمة في الاتصال عامة سواء المواجهي العام أو الجماهيري، ويجب أخذها في الاعتبار عند صياغة الرسالة الاتصالية.

٦ ـ التغذية الراجعة Feed back

في الاتصال بكافة أشكاله تعتبر التغذية الراجعة بمثابة المحور الواعي الذي يقوّم ويؤثر في أسلوب التفاعل. فالمرسل في الاتصال المواجهي العام يتأثر حتماً بردود فعل الشخص المقابل له تجاه الرسالة وتجاهه هو شخصياً كمرسل. وسواء أخذت هذه الردود شكلا شفاهياً (تعقيب، تصحيح، توكيد) أو جسدياً (كالابتسام، الامتعاض، أو عدم الاهتمام) فإنها تُغذي التفاعل الاتصالي بين الأفراد بشكل مؤثر وآني من خلال تعابير الوجوه واللغة.

أما في الاتصال الجماهيري، فتتميز التغذية الراجعة ببطئها نتيجة الوسائط الألكترونية التي تحد من ردود الفعل المباشرة للمتلقي تجاه الرسالة. فالرسائل الموجَّهة للصحيفة أو للإذاعة من الجمهور غالباً ما تأخذ وقتاً طويلاً حتى تصل إلى المصدر الاتصالي الذي يُعَدل سلوكه بموجبها. فالاتصال الجماهيري أكثر تعقيداً وأقل قدرة على التفاعل المباشر والآني من أنماط الاتصال الأخرى بسبب الحواجز التقنية والزمكانية التي تعوق التفاعل المباشر بين المصدر والمتلقي. وتتميز التغذية المراجعة بناحيتين إحداهما سلبية والأخرى إيجابية، فالتغذية الايجابية توحي للمُرسل بأن كل شيء على ما يرام وبإمكانه الاستمرار . أما التغذية السلبية فتعطي المرسل انطباعاً بوجود خلل ما يجب تداركه والعمل على تصحيحه.

٧ ـ الأثر الاتصالي Communicative Effect

تتفاو ت آثار الحدث الاتصالي من موقف لآخر، ولكن يظل لكل حدث آثاره الظاهرة أو المستترة. وحسب تصورات كيبلر **Kibler** وآخرون (١٩٧٠) فإن هناك ثلاثة آثار اتصالية مهمة: الأثر المعرفي ـ الأثر العاطفي ـ والأثر الإدراكي الحركي(٦).

أ ـ فالأثر المعرفي **Cognitive**، هو كل اكتساب ذهني لمعرفة أو معلومة كنتيجة للتفاعل مع الآخرين أو بسبب التعرّض لرسالة اتصالية جماهيرية أو عامة.

ب ـ الأثر العاطفي**Affective** ، وهو ما يُعرف بالمشاعر والعواطف الذاتية الناتجة عن الفعل الاتصالي. مثل مشاعر الحب والكراهية وما يخالج ذواتنا عند التعرّض لمضامين رسائل اتصالية.

جـ ـ الأثر الإدراكي الحركي **Perceptual Motor Skills**، ويعني الاستجابة الجسدية واللفظية تجاه الرسائل الاتصالية ومضامينها. إن استجابتنا للرسائل الاتصالية تتفاوت بحسب الأثر الذي تخلّفه في داخلنا كأفراد. فقد تكون استجابتنا معرفية وعاطفية أيضاً تجاه بعض الرسائل، وقد نتعرّض لرسائل تحفزنا للاستجابة على كل المستويات. وأياً كان الحال، فالرسالة أو الموقف الاتصالي كلياً هو الذي يبعث فينا هذه الاستجابات الثلاث بحسب المضمون المحمَّل في ثناياه،

---

(٦) R .Kibler, L.. Barker, and D. Miles. Behavioral Objectives and Instruction Boston: Allyn and Bacon. 1970

يُعد هذا المصدر أحد الركائز التي يمكن الاعتماد عليها في رصد الأهداف السلوكية والتوجهية وعلى وجه الخصوص عند الحديث عن آثار التفاعل البشري، ومعظم التقسيمات الواردة في هذا الصدد ترتكز على الأمثلة والمصطلحات التي يتبناها هذا المرجع.

فأنت قد تحركك مواقف اتصالية بعينها دون أخرى، إما معرفياً وإما عاطفياً أو سلوكياً على مستوى الفعل الحركي.

إن الاتصال الانساني كما يُعرِّفه رتشارد لانيقن **Lanigen** في كتابه فنومنولوجية الاتصال «بالتبادلية الانعكاسية بين كل من الإدراك والتعبير ضمن الموقف الاتصالي للمتفاعلين بناء على المعنى المشترك»(٧) فاتصال البشر في مجمله ليس إلا بحثاً عن المعنى **Meaning** المُتأصّل في ذواتهم ككيانات واعية. فالمصدر الاتصالي والمتلقي يستهدفان المعنى الإنساني من خلال تبادلية الأدوار الاتصالية الهادفة.

ثانياً: المبادئ والمرتكزات الاتصالية

للاتصال مبادئ ومرتكزات جوهرية تحكم إيقاعه كظاهرة إنسانية. وسنحاول أن نقصر حديثنا هنا عن أهم هذه المبادئ من ناحية الفعل الاتصالي وطبيعته. إن مبادئ الاتصال تنحصر في النقاط التالية: ١ – دينامية الاتصال ٢ـ حتمية الاتصال ٣ ـ عدم إمكانية إرجاعه للوراء ٤ ـ رمزية الاتصال ٥ ـ التفاعلية الاتصالية ٦ ـ المحتوى والبعد العلائقي ٧ ـ القابلية للتجزء إلى وحدات صغيرة.

١ ـ دينامية الاتصال:

يتسم الاتصال بطبيعة دينامية **Dynamic** تحكم إيقاعه كظاهرة إنسانية. فالفعل الاتصالي دائم التغيير وعديم الاستقرار على حالة واحدة، وهذه الدينامية كطبيعة تعد خاصية فريدة تحتاج منا لوقفة قصيرة. فالدينامية تعني نشاطًا حركيا

---

(٧) R. / Lanigan. Phenomenology of Communication: Merleau- ponty's the-mathics in Communicology and semiology. Piitsburgh: Duquesne University Press 1988. P. 54.

متسلسلا بين عناصر المنظومة ككل، فالتغيير في أداء عنصر من العناصر يحدث تغبيراً في بقية عناصر المنظومة. فالفعل الاتصالي كمنظومة تحوي عناصر وجزئيات جوهرية لازمة تحتم ارتباط هذه العناصر ببعضها البعض على مستوى الأداء العام، وعلى مستوى الحركية النشطة لهذه العناصر. فالاتصال ليس ظاهرة إستاتيكية، بل نظام مفتوح قابل للكثير من المدخلات والمخرجات. ومن خلال هذا النشاط الحركي المتناغم وغير المستقر لعناصر المنظومة الاتصالية يحافظ على هوية التفاعل الاتصالي أيضا. فالفعل الاتصالي يأخذ أشكالاً عدة؛ ولكن في إيقاع متناغم يتوافق مع التوقعات الآنية والخبرات السابقة للأطراف المنخرطة في الحدث نفسه.

٢ ـ الحتمية الاتصالية:

من المسلَم به أن الاتصال يُعد ظاهرة حيوية في عالم البشر، ومن المتعذّر اجتنابه أو تحاشيه والاستغناء عنه. فعلى الرغم من الدراسات الاتصالية التي تؤكد على جانب الهدفية/ القصدية **Intentionality** في الرسائل الموجّهة للآخرين، إلا أن هناك حالات قسرية يحدث فيها الاتصال حتى وإن لم نرغب في ذلك. فالشخص المجاور لك على مقاعد الطائرة أو الأوتوبيس والذي يحاول تحاشي الحديث معك، يلجأ إلى قراءة صحيفة أو النظر من النافذة المجاورة له أو بإغماض عينيه والاسترخاء بجسده على المقعد. ومعظم هذه الحركات غير اللفظية قد تكون رفضاً للاتصال في الوقت نفسه. فهذا الشخص يحاول إرسال إشارة إليك فحواها (أنا لا أرغب في الحديث معك)، على الرغم من اعتقاده بأنه ممتنع عن الاتصال بك، ولكنه من خلال امتناعه ورفضه للاتصال، فهو يظل متصلاً وبشكل غير مباشر. إن رفض الاتصال ليس إلا اتصال. فنحن كبشر في اتصال دائم سواء كنا نقصد أو لا نقصد. إن حتمية الاتصال كمفهوم دلفت بالاتصال إلى عالم قسري لا يمكن

للبشر تجاوزه بأي حال من الأحوال. فالاتصال قد يكون مقصوداً لذاته وقد يكون عفوياً وغير مقصود، ولكنه يظل في كل الأحوال أمراً يستحيل على الإنسان العيش بدونه.

٣ ـ عدم امكانية إرجاع الاتصال للوراء.

تتميز العملية الاتصالية بأنها ذات إيقاع نشط وحركي متصاعد للأمام وليس للوراء. ومهما كانت الأحوال، فبمجرد بداية الفعل الاتصالي يصبح من المتعذر إرجاعه أو إيقافه عند حاجز الفراغ أو اللاشيئية وكأن شيئاً لم يكن، فالانخراط في الحدث الاتصالي يعني صعوبة إلغاء ما تم مسبقاً في الحدث من رسائل لفظية وغير لفظية، فكل ما تم لفظه والتعبير عنه كرسائل ذات مضامين قد تم إدراكها وتفسيرها، ومن العبث إضاعة الجهد والوقت في محاولة التخلُّص منه تماماً. ومثلما يصعب علينا إرجاع الماضي للوراء وإعادة تشكيله، كذلك هو حال الاتصال فيما إذا بدأ كحدث.

فعنصر تقادمية الاتصال مهم جداً على كافة مستويات الاتصال سواء البينشخصية أو المواجهة العامة أو حتى الجماهيرية. فعلى مستوى الاتصال البينشخصي من الضروري أن نكون أكثر حذراً ووعياً في انتقاء رسائلنا وعباراتنا وبشكل يجنبنا التأسي والندم لاحقاً. وعلى وجه الخصوص في المواقف المتأزّمة التي تستلزم عبارات وأساليب مُهذبة وغير جارحة لتحاشي النهايات غير المحمودة العواقب. أما على مستوى الاتصال الجماهيري ، فالرسالة المسموعة أو المرئية أو المقروءة يتعرض لها ملايين من البشر، وهذا التعرض الجماهيري الهائل يستلزم حرصاً ووعياً كافياً عند صياغة الرسالة الاتصالية، وأي خطأ أو استهتار من جانب المرسل في هذه الناحية قد يؤدي إلى نتائج مُدمرة . فالرسالة الإعلامية يتوجَّب

تصميمها بشكل مدروس وبعناية قبل بثها جماهيرياً. فالرسالة بعد بثها للجماهير يصبح من الصعوبة إرجاعها أو إسقاط مضامينها. وهذا مانقصده بصعوبة إعادة الاتصالي للوراء أو إلى نقطة اللاشيء، لأن الاتصال عملية تقادمية التصاعد وديناميةالطبيعة ولا يمكن إلغاء هذه الدينامية وإعادتها إلى عالم الفراغ.

٤ ـ رمزية الاتصال

باعتبار أن الاتصال ظاهرة رمزية **Symbolic** خلقتها المجتمعات البشرية سواء عىى مستوى اللغة المنطوقة أو اللغة غير المنطوقة (الجسدية)؛ فإن محتوى ومضامين هذا الفعل الاتصالي لا تكاد تخرج عن عالم الرموز والإشارات **Signs**، والتي يكمّل بعضها بعضاً. وهذه الرموز الاتصالية تُعد منظومة متكاملة في الفعل الاتصالي وبإيقاع متناغم. ففي مواقف الغضب والفرح نجد أن سلوكنا الاتصالي يحتوي على تعابير لفظية وحركات جسدية توصف هذه المواقف. فالسلوك الاتصالي للإنسان يُعدُ كتلة من الرموز التي يكمّل بعضها بعضا للتعبير عن حالات ومعايشات الإنسان لعوالمه الصغرى والكبرى.

فالرسائل اللفظية وغير اللفظية يساند بعضها بعضاً وفي إيقاع متجانس يصوّر الحالة السيكولوجية والفسيولوجية المعايشة بين طرفي العملية الاتصالية. والتناقض بين هذه الرسائل يُحدث إرباكاً لسلوكنا الاتصالي. كالمدرس الذي يتصرف جسدياً أو لفظياً بشكل لا يتوافق وقاعة الدرس، غالباً ما يربك توقعات الطلاب تجاهه وبشكل يؤثر على إدراكهم للسلوكيات المستقبلية لعضو هيئة التدريس. فالطلاب يتوقعون للمدرس أن يتصرف بشكل محدد لفظياً أو جسدياً. والخروج عن هذه التوقعات يحدث خلطاً في تفسيراتهم للرسائل القادمة منه. فنحن البشر نعتقد بضرورة تناغم رسائلنا اللفظية مع حركاتنا الجسدية وبشكل يسهّل عملية

التفاعل مع الآخرين بعيداً عن الإرباك. فالشخص الذي يخاطبك ولكنه يتحاشى النظر إلى عينيك، يدعوك إلى الشك بأنه يخبِّئ شيئا ما، أو أنه مراوغ وغير صادق. فلغة التفاعل ولغة الجسد تشّكل محور الفعل الاتصالي والذي من الضروري أن يكون على إيقاع متناغم بعيداً عن التناقض.

٥ ـ التفاعلية الاتصالية

من المؤكد أن عالم الاتصال من طبيعة تفاعلية . فمعظم الفلاسفة أمثال هوسرل **HUSSERL** وهيدجر **Heiddeger** يقولون بأن التفاعل هو جوهر الاتصال. فالتفاعلية تعني التأثر والتأثير المتبادل بين أطراف العملية الاتصالية. فعلى سبيل المستوى الذاتي **Intrapersonal** يُعطي الأفراد معاني ودلالات للرسائل بشكل خاص يختلف عن الآخرين ، فالفرد يتفاعل مع المؤثرات البيئية والاجتماعية في خلال تشكيله السيكولوجي وخبراته السابقة. وفي الاتصال بين الأفراد يحدث أن يأتي كل منهم محمَّلاً بموروثاته السيكولوجية والاجتماعية، والتي بدورها تؤثر في الموقف الاتصالي ذاته وفي ذوات الأفراد المتفاعلين. فالتفاعل **Interaction** هو الدخول إلى عالم الآخرين من خلال الحوار والاتصال العفوي المباشر. فنحن ـ البشر ـ نتأثر بعالمنا المعاش بكل أبعاده مثلما نتأثر بأفكار ومعتقدات الآخرين من حولنا، والذين يتأثرون بأفكارنا ومعتقداتنا وقيمنا في نفس الوقت.

٦ ـ المحتوى والبُعد العلائقي

في كل الأحوال نجد أن الاتصال ما هو إلا تعبير عن العالم المُعاش للأفراد والجماعات. فهم يشتركون في الحديث عن أشياء وظواهر تمس حياتهم وعالمهم

المحيط بهم. ولهذا نجد أن البشر في اتصالاتهم هذه يشتركون في شيء واحد هو المحتوى **CONTENT**، الذي يشكل جوهر الأخذ والعطاء. وباعتبار أن للاتصال محتوى يتمحَور حوله تفاعل الأفراد، فإن تفاعلات هؤلاء الأفراد حول المحتوى تظل محكومة بالأبعاد العلائقية (علاقات)، فمعظم الأفراد في تفاعلاتهم واتصالاتهم اليومية تحكمهم علاقات من طبيعة محددة. فمنهم الرئيس والمرؤوس والمدرس والطالب والأب والابن... إلخ. وهذه الأدوار والعلاقات تحدّد طبيعة الاتصال ونوعه وحجمه فيما بينهم. فالعلاقة مثلها مثل المحتوى تلعب دوراً رئيساً في إيقاع الحدث الاتصالي. فالمحتوى الاتصالي بين الرئيس والمرؤوس قديكون موضوعاً عاماً أوخاصاً تعتمد نوعية وحجم مناقشته بينهما على مستوى العلاقة التي تربطهم ببعض رئيساً ومرؤوساً، وقد يختلف الحال بين الأصدقاء مثلاً، فنجد أن نوعية وحجم النقاش حول قضية مُعينة بين الأصدقاء قد يأخذ أبعاداً فسيحة وأسلوباً مغايراً باعتبار أن العلاقة ليست رسمية. فمنزلة ومكانة أطراف التفاعل كبعد علائقي تحكم إلى مدى كبير طبيعة التفاعل وعمقه تجاه المحتوى الاتصالي.

٧ ـ القابلية للتجزء والتفكيك إلى وحدات صغرى:

كما هو معروف فإن الاتصال ظاهرة متواصلة ومستمرة. ونكاد لا نشعر ببدايتها أو نهايتها بشكل واضح. وهذا ما يدفع البشر كمتفاعلين إلى تجزئة وتفتيت الحدث الاتصالي إلى مقاطع، يمكن بواسطتها إدراك كُلية الحدث الاتصالي. وقد تفسر هذه التجزئة في نطاق ما يعرف بالُمثير والاستجابة. فأطراف العملية الاتصالية ينظر كل منهم للآخر باعتباره مُثيراً بالنسبة إليه، ولهذا يكيّف تصرفاته بناء على تفسيره للمثيرات المُسبقة للآخر والموجَّهة له. وبهذا التفتيت للحدث الاتصالي يسهل على أطراف التفاعل ترجمة الموقف الخاص بكل واحد منهم والاستجابة

بنفس القدر من السلوك تجاه الآخر، من أجل فهم وإدراك تسلسُل الحدث الكلي.

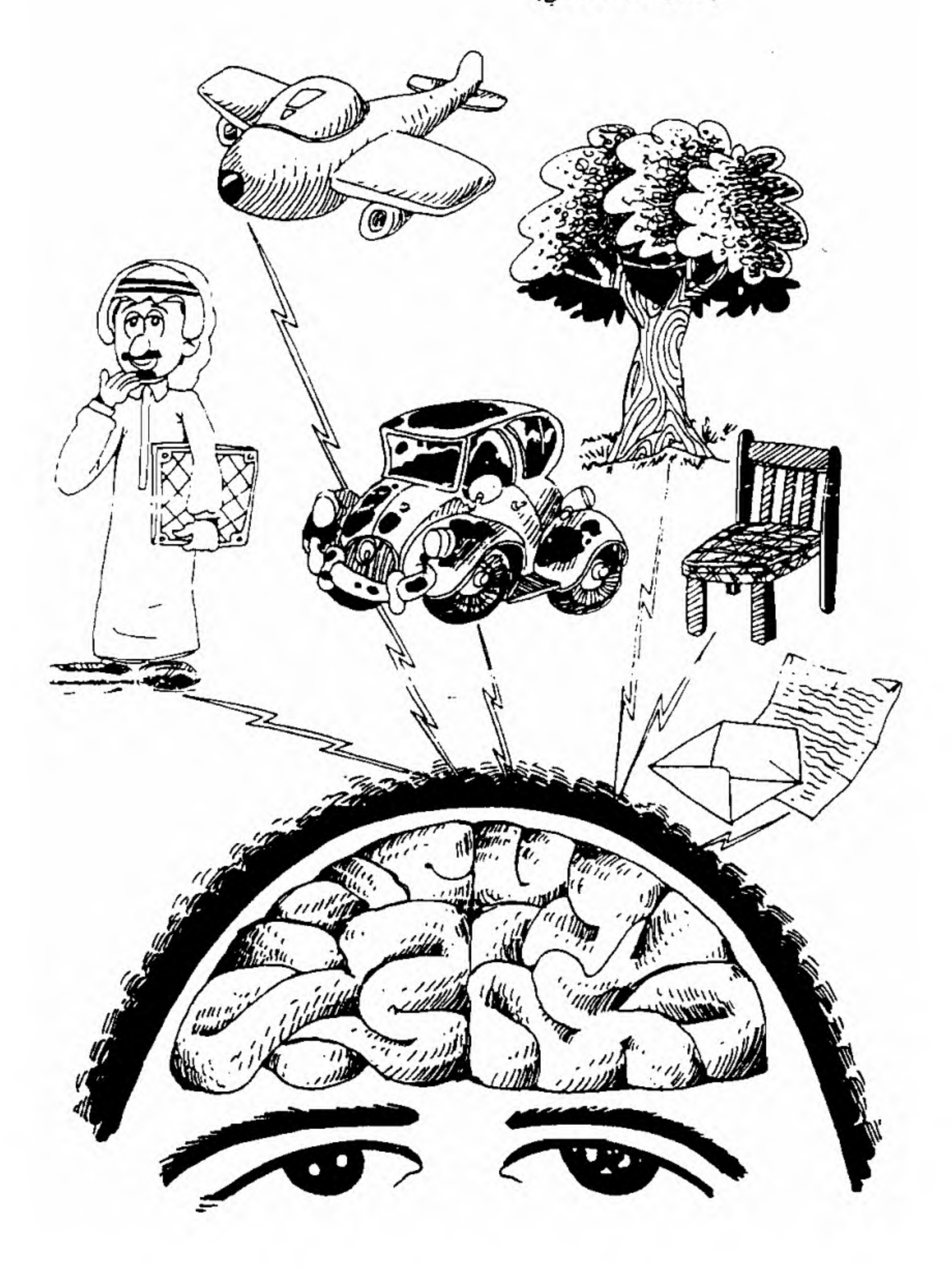
وبهذا الاستعراض لمفهوم وطبيعة الاتصال ومبادئه الأساسية، نكون قد توصّلنا إلى إدراك الخطوط العريضة للتفاعل الإنساني. الأمر الذي يهيئنا في الأجزاء القادمة إلى التعمُق ومحاولة استجلاء أنماط وأشكال الفعل الاتصالي، والتي لا تخرج عن الطبيعة العامة للاتصال من حيث المكونات الرئيسة أو المفهوم والدينامية.

الفصل الثاني

الاتصال اللفظى وعالم اللغة

- أولاً: طبيعة النظام الرمزي بين اللغة والخطاب.
- ثانياً : السمات الاجتماعية للتفاعل اللفظي.

(اللغةو الاتصال اللفظي)



في هذا الجزء سنحاول استجلاء القاعدة الأساسية للاتصال من خلال تقديم صورة متكاملة عن عالم اللغة والطبيعة التي تحكم الاتصال اللفظي بين البشر، وسنحاول قدر الإمكان التمييز بين اللغة نظاماً رمزياً اجتماعياً، والخطاب / الكلام أسلوباً وممارسة فردية. مع محاولة مناقشة علاقة اللغة بسلوك الإنسان الاتصالي مع ذاته والآخرين في مجتمعه.

أولا: اللغة كنظام رمزي: " Language

يختلف الإنسان بطبيعته عن بقية المخلوقات في العالم من خلال قدرته على تخليق الرموز **Symbols** وتوظيفها في اتصاله عبر الأزمنة. وتعد اللغة كنظام رمزي اجتماعي أحد أهم السمات التي تميّز الإنسان كائناً قادراً على الاتصال وتبادل المعرفة مع الآخرين من أبناء جلدته. فاللغة تعد بمثابة نظام اجتماعي متكامل يتهيأ بواسطتها لأفراد المجتمع الانتماء إلى عالم موحّد يحتضنهم وجودياً. فاللغة أداة توحُد ثقافية ،تُسَهل للأجيال الشابة الارتباط بالأجيال التي سبقتها في الوجود، إضافة إلى أنها وعاء توصيلي جيد للحفاظ على الموروث الثقافي عبر الأزمنة.

فاللغة كنظام بنيوي من الرموز تصف الأشياء والأحداث في عالم الإنسان المُعاش، فالرمز **Symbol**، ماهو إلا شيء اعتباطي يمثل شيئاً آخر غيره. فالرمز هو ما يحل محل شيء آخر بقصد تمثيله، فالكلمة شجرة ليست في المقام الأول شجرة حقيقية، ولكنها تقوم مقام الشجرة رمزياً، وكلمة شجرة ماهي إلا شيء اعتباطي فليس في كلمة شجرة ما يوحي بأنها حقيقة مشابهة للشجرة. فالرمز لا يحمل أي سمة من سمات الشيء الذي يرمز إليه. فالاعتباطية تعني عدم وجود علاقة طبيعية أو منطقية بين الدال **Signfier** والمدلول **Signified**(١).

(١) F. Sausure. Course in general Linguistics, ed. Charles Bally avd Albert Sechehaye in Collaboration With Albert Reidlinger, Trans Wade Baskin. New York: Philosophical Libray . 1959. PP. 68-69.

فاللغة نظام بنيوي تخضع بموجبه الرموز والإشارات اللغوية إلى نظام تفاعلي مُحدَّد. وهذا النظام البنيوي يرجعنا بالضرورة إلى ما يسمى بالقوانين التي يتم بوٰاسطتها مزج الأصوات الفردية بطريقة متناغمة، وبعيداً عن التنافر فيما بينها. فالرموز التي تتشكل بواسطتها اللغة كنظام اتصالي؛ من الضروري أن تكون قادرة على الإشارة إلى العديد من الأشياء والأحداث والعلاقات في عالم الإنسان، وبشكل يهيىء لمتحدث اللغة اتصالاً فاعلاً بذاته وبالآخرين من حوله في العالم المُعاش. فالإشارات والرموز اللغوية (الكلمات) تؤدي مهمة توصّيف لعالم الإنسان بكل ما يحويه من أشياء وأحداث وعلاقات. والتسّمية هذه في حد ذاتها تعني السيطرة على العالم المحيط بكيان الإنسان، وإمكانية تحدّث هذا العالم،

فبواسطة اللغة يستطيع الإنسان تجميد خبراته وإفرازاته الإبداعية (أي منحها للغة واستعادتها وقت الحاجة) وإعادة تمييعها وتوظيفها في وقت لاحق. وهذا أيضاً يساعد الإنسان على نقل وترحيل هذه التجارب والخبرات التراكمية ثقافياً إلى أجيال مستقبلية، وهو ما دعا ألفريد كوزريبسكي **Korzybski**، مؤسس علم المعاني العامة إلى القول، بارتباطية الإنسان زمانياً (٢). فاللغة تُعد بمثابة الوعاء الحاضن لمكتسبات الثقافة ولنقلها من جيل إلى جيل بما يحافظ على هوية أفراد الامة.

١ ـ طبيعة البُنية اللغوية:

حينما نناقش طبيعة واستخدامات النظام اللغوي، فمن الضروري الإشارة إلى ثلاث مستويات مهمة في هذا النظام:

---

(٢) Alfred Korzybski, Science and Sanity: Anintroductioon to Non-Aristotelian Systems and General Semantics.Lakeville, Conn: The International Non-Arstotelian Library, 1933.

أ ـ العلاقات المنطقية الأساسية Syntactics

وهي الناحية ذات الاهتمام بالمنطق اللغوي الذي يحكم علاقة الإشارات والرموز اللغوية بعضها ببعض، مثل قواعد بناء الجملة والعبارات، وبشكل يُتيح لمتحدثي اللغة، الالتزام بنمط كوني عام عند استخدامهم للنظام اللغوي بما يمكنهم من فهم بعضهم البعض.

ب ـ الناحية الخاصة بالمعاني Semantics

أي المجال الذي يدرس علاقة الإشارات والدوالّ اللغوية بالأشياء التي تصفها أو تحاول الإشارة إليها في العالم. وهذا يعني التعريفات الإجرائية (دلالات الألفاظ) المستخدمة في اللغة المتداولة بين الأفراد. فتحديد معاني الكلمات يعني الاتفاق الجمعي حيال ما ترمي إليه الرموز بين أفراد المجتمع وبشكل يُسهل عملية الاتصال بينهم.

جـ ـ المستوى الإجرائي السلوكي Pragmatics

وهذا المجال يختص برصد العلاقات التي تربط الدوال ومستخدمي هذه الدوال. أي الأثر الذي تُحدثه هذه الإشارات اللغوية في ذهنية وسلوك الأفراد. فالأثر النهائي للرسالة اللغوية المنطقية والمحمّلة بالمعاني غالباً ما يؤدي إلى إحداث رد فعل سلوكي لدى المُتلقي. ففي الاتصال ندرك حقيقة الأثر الإقناعي أو الدعائي للرسالة الاتصالية على المتلقي برصد السلوك الناتج عنها سواء أكان عاجلاً أو آجلاً.

وفي حقل الاتصال دائماً ما نهتم بالناحية الإجرائية للسلوك الجماهيري أو الفردي المتولّد عن ديناميـة التفاعل اللغوي في المجتمع. وقد يكون من المناسب القول في هذا السياق؛ بأن دراسة نواحي المنطق اللغوي ودلالات الألفاظ تعتبر من

اهتمامات علماء اللغة عامة، والذي يهمنا نحن بالدرجة الأولى هو الناحية التفاعلية بين عالم اللغة كنظام اتصالي ومستخدمي هذا النظام من البشر. فاهتماماتنا في هذا الجانب تنصب على الافتراضات المتجذّرة في النظام الرمزي وآثاره الشخصية والثقافية على مستخدميه، من ناحية علاقة الكلمة بالحقيقة المجرَّدة والنظرية بالوصف والمشاهد بما هو مشاهد. فالالتفات هنا يتمحور حول دور اللغة من ناحية تقييمية وتنبّئية إضافة إلى سيطرتها على الأحداث وقدرتها على تجسيد التكيُّف الشخصي والتماسك الاجتماعي بين الأفراد.

فالاتصال يُعد بمثابة اللعبة التي ينخرط فيها كل من المتحدث والمستمع - المرسل والمتلقي، بهدف التغلب على نواحي الغموض واللامعنى. ففي اتصالنا بالآخرين يجب أن نتوقع أن يُساء فهمنا من قبل الآخرين. مثلما هو متوقع إساءة فهمنا لهم. وكل ما يمكننا القيام به في هذه اللعبة لا يتجاوز تقليصنا لسوء الفهم هذا دونما قدرة على التخلص منه نهائياً.

وكما يرى أناتول رابوبورت Rapoport في كتابه المعنون بـالعلم وأهداف الإنسان (١٩٥٠)، فإننا ككائنات مُتحدّثة يمكننا أن نتحدث عن عالمين مستقلين: عالم الأشياء التي نلمس ونرى ونستشعر ونُعايش مادياً (العالم المادي الخارجي)، وعالم الكلمات والألفاظ اللغوية. فالخبرة الإنسانية لا يُمكن ترحيلها كتجربة إنسانية مُعاشة دونما ترجمتها أولاً إلى شيء آخر، وهذا الشيء الآخر هو الشيء المحول والمُرحل والذي يُجسد الخبرة ويمثلها. فعالم اللغة يصبح بمثابة الشيء الذي يُعيد تمثيل خبراتنا وتجاربنا، والذي بواسطته يمكننا تصوير عالم الأشياء الصامت والناطق في آن واحد. وحسب تصورات ألفريد كورزيبسكي Korzybski في كتابه الشهير العلم وسلامة العقل (١٩٣٣) ، فإن الكلمة ليست بالشيء الذي نوصفه أو تحاول تمثيله لنا. فالكلمة مثلها مثل الخارطة التي تحاول وصف منطقة

جغرافية محددة. فاللغة هنا ليست إلا وسيطاً نتمكن عن طريقه من بث الحياة مرة أخرى في عروق عالمنا المادي الصامت المحمّل بتجاربنا وخبراتنا الماضية والحاضرة والمستقبلية.

فاللغة نظام يتسمّ بالتخصصية الاتصالية، وهذه التخصصية الاتصالية تقصرُ اللغة على أداء وظيفة واحدة هي الاتصال الإنساني وليس أي شيء آخر. فالرسائل اللفظية المتبادلة بين الأفراد دائماً يكون هدفها توصيل أفكار معينة يتوصل من خلالها أطراف التفاعل إلى المعنى المُشترك. إن اللغة كنظام اتصالي متشكل من تراكمية رمزية يُمكن للأفراد في أي ثقافة من خلال تلقفها التعبير عن عالمهم المعاش واستخدام هذه الإشارات اللغوية في اتصالهم بذواتهم وبالآخرين. ولكن اللغة إضافة لمخزونها التراكمي (العبارات والكلمات المتداولة بين الأفراد عبرالأزمنة)، تتميز بالمرونة والانفتاح وقابليتها للإثراء بإلحاق إشارات ودوال جديدة. فاللغة كنظام رمزي قادرة على احتضان العبارات والكلمات المستحدثة نتيجة لحاجة الأفراد وما يستجد في عالمهم من أحداث ومبتكرات تقتضي التوصيف والترميز اللغوي. واللغة كنظام اتصالي توفّر للإنسان القدرة على تجاوز حواجز الزمان والمكان باستنطاق الماضي البعيد والأماكن والعوالم الحقيقية أو المتخيلة. وهذا ما يسميه علماء اللغة بالإزاحة أو الإحلال **Displacement**، والتي نتمكن بواسطتها من الحديث عن العالم الغابر وعالمنا المعاش في التو واللحظة، إضافة إلى استشرافنا المستقبل.

فبواسطة اللغة نستطيع أن نتحدث عن عالم الواقع مثلما هو ممكن لنا استنطاق عالم الخيال. وأيا كان الحال، فإن مايهمنا هنا هو الناحية الدلالية للغة

A. Rapoport. Science and The Goals of Man. New York: Harper. 1950

كنظام يختص بالاتصال. فالمعنى الاتصالي ينبثق من السياق اللغوي والتفاعل بين الإشارات والتفريقية الجوهرية التي تحكم علاقات هذه الدوال البينية. فالدالة اللغوية لا يمكن أخذها مستقلة كمعنى، بعيداً عن موقعها في السياق اللغوي والمحيط الاتصالي. فالمعنى الخاص بالكلمة أوالعبارة اللغوية يتميز بمستويين: الأول دلالي **Dennotative** ، وهو المعنى الاصطلاحي المتفق عليه جميعاً والذي تتداوله القواميس اللغوية والألسن البشرية في التفاعل اليومي. فالمعنى الدلالي معنى عام/ كوني . أما المعنى الضمني **Connotatice**، فهو ما نقصد بالصورة الذهنية التي يرسمها الرمز أوالدالة اللغوية في أذهاننا، والتي بموجبها نحمل دلالات ضمنية شخصية خاصة بنا تختلف عن المعنى المتعارف عليه جميعاً. فالمعنى الدلالي لكلمة الجوع قد يكون الحالة التي يشعر بها من يحتاج الطعام. أما المعنى الضمني للدالة فيختلف من شخص لآخر. فقد تعني صور الفاقة والحاجة التي تعاني منها شعوب أفريقيا والتي عايشتها في إحدى رحلاتك أو زياراتك. فهنا تصبح دلالة الجوع انطباعاً شخصياً أومعنى إضافياً على المعنى الدلالي المتعارف عليه جميعاً. وهذا ما يجعلنا أكثر حذراً في اتصالاتنا وحوارتنا بأن لا نأخذ العبارات على مفاهيمها السطحية المتعارف عليها، حتى نضمن عدم الخلط وإساءة الفهم للآخرين. فمن المفترض أن نسائل ما يقصده الآخرون بعباراتهم ومصطلحاتهم اللغوية حتى ندرك حقيقة ما يرمون إليه. فنحن نؤكد على أن البشر هم من يحملون المعنى وليس الكلمات أو الدوال اللغوية. فالمعنى في الإنسان وليس في لغته كما يؤكد علماء الاتصال. وهنا سنحاول أن ننتقل إلى توضيح مفهوم الكلام/ الخطاب وعلاقته بالنظام اللغوي في مُجمله.

طبيعة الكلام الخطاب Speech

باعتبار اللغة منظومة تجريدية وهيئة اجتماعية في نفس الوقت، فإن الكلام/ الخطاب الإنساني ماهو إلا فعل فردي، يقوم بموجبه الأفراد بتوظيف مشتقات نظام اللغة في التفاعل اليومي. فالفرق بين اللغة **Language** والخطاب الشخصي المتحدث **Speech**، يتضح من خلال طروحات عالم فقه اللغة السويسري فرديناند دي سوسير **F. desaussure** (١٩٥٩). فاللغة كما يُسميها لانقو **Langu** تُعد شيئاً اجتماعياً يمتلكه المجتمع بأسره، أما الكلام/ الخطاب **Laparole** بالنسبة إليه فيعني المنجز الفردي. فاللغة وسيلة ممكنة بينما الخطاب الشخصي يؤخذ على أنه أنشطة وممارسات فعلية اتصالية . فهناك رابطة ديالكتيكية تحكم اللغة كنظام اجتماعي والكلام كأداء فردي فعلي. فمن المتعذر أن يكون هناك لغة دونما كلام، مثلما هو من غير الممكن وجود كلام خارج النظام اللغوي. وهذا ما يُسميه الفيلسوف الفرنسي ميرلوبونتي **M. Merleau - Ponty** بالممارسة اللغوية الفعلية **Praxis** [٣]. فاللغة ليست إلا معايير يحتكم ناحيتها الأفراد في ممارساتهم الخطابية اليومية . فالخطاب **Speech** يحافظ على ثروة اللغة كنظام رمزي من خلال الممارسة الكلامية، وفي نفس الوقت تطوير هذا النظام اللغوي لتحدّثه على المستوى الجمعي. إضافة إلى أن الخطاب كنظام ممارسة لا يمكن له الحضور دونما نظام لغوي يستمد منه معايير وأنماط الأداء.

---

(٣) M. Merleau-ponty. Phenomenology of perception. New York. Humanities Press (Original Work Published 1945. Trans. colin .Smith. Corrections 1981)See chaptr two for a full discussion of the speech phenomenon: and the concept of the "speaking- subject."

السابق الاتصالي

[المشار إليه]

الرسالة الاتصالية

[المضمون / الشاعرية]

المصدر ———————————————— المتلقي

[عواطف وأحاسيس   [آثار إقناعية]

القناة الاتصالية

الاستهلاك والتواصل

الشيفرة الاتصالية

[لغة اللغة / خطاب تجريدي]

نموذج رومان جاكوبسون للاتصال (شكل ١ - ٢)

وتظل وظيفة الكلام / الخطاب مرتبطة حسب رؤية رومان جاكوبسون **R. Jakobson** (١٩٧٦) بعناصر العملية الاتصالية. فللخطاب ست وظائف ترتبط بستة عناصر اتصالية مهمة: فالوظيفة العاطفية للخطاب ترتبط بالمصدر الاتصالي.

والوظيفة الترحيبية للخطاب ترتبط بالقناة الاتصالية.

والوظيفة البلاغية للخطاب ترتبط بالمتلقي الاتصالي.

والوظيفة المعرفية للخطاب ترتبط بالمشار إليه (السياق الاتصالي)

الوظيفة اللغوية للغة الخطاب ترتبط بالشيفرة (الكود الاتصالي).

الوظيفة الشاعرية للخطاب ترتبط بالرسالة الاتصالية(٤).

(٤) E. Holenstein, Roman Jakobson's Approach to Language: Phenomenological Structuralism (Bloomington, In: Indiana University. Press, 1976). P. 154.

١ـ فالوظيفة العاطفية / الحسية مرتبطة أساساً بالمصدر باعتبارها تؤدي دوراً سيكولوجياً **Emotive** ، فالخطاب كوظيفة عاطفية يُعبّر بواسطته المصدر عن انفعالاته وأحاسيسه وما يخالج ذاته. فالشخص المتحدث يحاول توصيل أفكاره ومشاعره إلى طرف آخر في الحدث الاتصالي.

٢ ـ الوظيفة الاستهلالية التوصيلية للخطاب Phatic، ويراد بها الأنشطة الترحيبية التي يستهل بها الأفراد المواقف الاتصالية. فهي تؤدي دوراً هاماً في تكوين العلاقات الاجتماعية بين الأفراد. فالسؤال عن أحوال الآخرين ومبادرتهم بالاستقصاء عن أحوالهم يعمل بمثابة الإبقاء على القنوات الاتصالية مُشرعة بين الأطراف المتفاعلة. فالشخص الذي يُبادر شخصاً آخر بمقولة (يبدو الجو جميلاً اليوم) أو (المكان مزدحم على ما يبدو) يسعى إلى فتح قنوات الاتصال مع الطرف الآخر للدخول في تفاعل اتصالي. وهذه الوظيفة ترتبط مباشرة بالقناة الاتصالية **Channel** باعتبارها وسيلة لنقل الحوار البينشخصي في الاتصال.

٣ ـ الوظيفة البلاغية للخطاب **Rhetorical**، وهو ما يُعرف بالناحية التأثيرية في سلوك الآخرين وأفكارهم واتجاهاتهم. فالخطاب كوظيفة يهدف إلى توجيه سلوك الآخرين والسعي إلى إقناعهم بتبني وجهة نظر أو فكرة محددة يرغب المصدر الاتصالي في تمريرها. ويجيد رجال السياسة والحكماء ورجال الدعاية عامة هذه الوظيفة الإقناعية بشكل كبير. ولهذا ترتبط هذه الوظيفة بالجمهور (المتلقيّ) باعتباره مستهدفا من قبل المصدر الاتصالي.

٤ ـ الوظيفة المعرفية للخطاب **.Cognitive**، والتي تعني ما هو مُشار إليه في عالم الواقع. فهو الشيء الدلالي أو المعلوماتي كمرجعية تحكم الخطاب. ويمكن

تصور هذه الوظيفة بمثابة السياق **Context** الاتصالي الذي يعمل كمحور ضابط للمضمون العام. ولذلك ترتبط هذه الوظيفة بالسياق الاتصالي بشكل كبير.

٥ ـ الوظيفة اللغوية للغة Metalanguage ، والتي تشير إلى كلام الكلام أوالخطاب التجريدي الذى يتحدث عن نفسه. ففي عالم اللغة هناك مستويين لغويين: الأول يُسمى لغة الأشياء **Objective Language**، والتى نتحدث بواسطتها عن عالم المادة والأشياء في حياتنا اليومية. والمستوى اللغوي الثاني هو ما يَعرف بلغة اللغة **Metalanguage**، والتي نوظفها في حديثنا عن أحاديثنا نفسها، أي بعيداً عن عالم الأشياء وقريباً من عالم اللغة نفسها. وترتبط هذه الوظيفة الكلامية للكلام نفسه بما يُعرف اتصالياً بالشيفرة (الكود الاتصالي).

٦ ـ الوظيفة الشاعرية للخطاب Poetic ، وهي ترتبط مباشرة بالرسالة الاتصالية،أو الناحية التي تساهم في خلق مضمون الرسالة باعتباره إما مُتميزاً جمالياً أو سردياً خالياً من الذائقة الجمالية.

وأيًا كانت الوظائف، فإن أي رسالة اتصالية يمكنها أن تحمل العديد من الوظائف في ثناياها وليس مجرد وظيفة واحدة فقط، حتى وإن كان ممكنا لوظيفة من هذه الوظائف أن تكون أكثر وضوحاً في الحديث من غيرها، ففي أي فعل اتصالي تبرز معظم هذه الوظائف الست وبدرجات متفاوتة بحسب الموقف النفاعلي بين طرفي الاتصال.

ثانياً: التفاعل اللفظي والسمات الاجتماعية للغة:

إن تفاعلات البشر اللفظية تعتمد في أساسها على النظام الرمزي اللغوي والذي يزود هذه التفاعلات بما تحتاجه من إشارات ودوال **Signs** تشكّل في نهاية

الأمر طرائق التوظيف الأمثل لفظياً. ويحدث أن تتأثرهذه التفاعلات اللفظية بعوائق يرجع بعضها إلى طرائق الاستخدام البشري وبعضها الآخر يرجع إلى طبيعة النظام الرمزي اللغوي نفسه. ويهمنا هنا التعرض لبعض هذه الجوانب الخاصة بالتفاعل اللفظي، ومحاولة التعريف بالسمات الاجتماعية للغة.

تتميز اللغة كنظام رمزي مقارنة بالأنظمة الرمزية الأخرى بخاصة فريدة، تنحصر في قدرتها على أن تنعكس على ذاتها كالمرآة والتحدث عن كينونتها. فالقدرة الانعكاسية للغة **Self-reflexivity**، تمكننا كثيرا من أن نتحدث عن أحاديثنا ونناقش مناقشاتنا. فالإنسان بمقدوره أن يتحدث عن حديثه كلغة. وهذا ما نقصده بلغة اللغة **Metalanguage** ،أي اللغة التي تتحدث عن نفسها كلغة، فعلى سبيل المثال عندمايتحدث شخصان عن التعليم وفجأة يأخذون في التحدث عن حديث التعليم نفسه، وهذا يعني انتقالهم إلى مستوى تجريدي أعلى من المستوى الخاص بحديثهم عن التعليم في البداية. وهذا ما يحدث الاضطراب عندما ينتقل أحد المتحدثين إلى مستوى لغوي أعلى من الشخص الآخر الذي لا يزال في مستوى الحديث الأولي.

ومن الضروري في استخدامنا للغة أن نلتفت إلى هذه المزية اللغوية، بسبب الخلل الذي يضرب أرض الواقع عندما نبدأ في الحديث عن أحاديثنا أو استعراض ما استعرضناه في مناقشاتنا، فالمتوقع هو أن الكثير من الخلط للحقائق الأساسية يحدث في اتصالاتنا الشخصية. وللحد من هذا الخلط الناتج عن انعكاسية اللغة على ذاتها يقدّم العالم اللغوي كورزيبسكي **Korzybski** (١٩٣٣) مفهوم المستويات التجريدية المتعددة. ويتمحور مفهوم مستويات التجريد حول عدم وجود معنى عام للكلمات يمكننا التسليم به في اتصالنا بالآخرين والعالم المُعاش. فعلى سبيل المثال يمكننا أن نقول العبارة التالية «السيارات اليابانية أكثر اقتصاداً من

السيارات الأمريكية». وتعتبر هذه العبارة مستوى أولي للتجريد من الواقع **Abstraction**، ولكن بوسعنا أيضا أن ننتقل إلى مستوى تجريدي أعلى من خلال العبارة التالية «أصبحت السيارات وسيلة عصرية قاتلة». وفي هذه العبارة نجد أننا انتقلنا إلى مستوى تجردي أعلى بعيد عن أرض الواقع المشترك لأطراف الاتصال. وهذا ما قد يحدث الاضطراب والخلط وإساءة الفهم لدى الطرف الآخر. فالفرق بين المستويين التجريديين في العبارتين واضح تماما، فالحديث انتقل من مقارنة السيارات إلى آثار ونتائج دخول السيارة في حياة المجتمع المعاصر. وبطبيعة الحال نجد أن المعنى هنا يتأثر من مستوى لآخر. فالمستوى التجريدي هو الذي يحدّد المعنى المقصود للعبارة. ومن هنا يجب أن نولي هذه الناحية اللغوية في اتصالنا جانباً كبيراً من العناية، ومحاولة أن يكون طرفا الاتصال (مرسل ومتلقي) على مستوى تجريدي لغوي واحد لكي يتم إنجاح الاتصال.

ولهذا من الضروري أن نذكّر أنفسنا دائما في قراءاتنا وتفسيراتنا للغة بالنواحي والمستويات المتعددة للدلالات (المعاني). ومن هنا يجب الاحتكام دائما إلى السياق Context الذي يحتضن الدالة باعتباره المقياس الحقيقي للمعنى المحمّل في ثناياها، بخاصة في حالة وجود أكثر من معنى للدالة. فعبارة (تغلب محمد على الكلب بعصا) تعني أن محمداً ضرب الكلب بالعصا، وعبارة (تغب محمد على خالد في الشطرنج) تدل على أن محمداً هزم وتفوّق على خالد، وعبارة (تغلب محمد على مشاكله) تشير إلى أنه قد تجاوزها ..... إلخ.

فالسياق اللغوي مهم جدا في تحديد معاني الدوال، ولا يمكن اشتقاق المعنى الحقيقي للدالة إلا في إطار هذا السياق اللغوي، فالشخص الذي يقول (أنا أمقت رجال البوليس ممن يسيئون استخدام سلطاتهم)؛ لا يمكن لنا تفسير وإدراك ما يقوله إلا في نفس سياق اللغة. ففيما لو ذكرنا فقط أن هذا الشخص يمقُت رجال

البوليس دونما سرد لمجمل جزئيات السياق؛ فإننا نخرج. بمعنى مغاير تماما لما قصده القائل، فالمقت والكره هنا مرتبط بإساءة استخدام السلطة وليس أي شيء آخر.

وفي ظل وجود مستويات عديدة لتوظيف الكلمات (الدوال) لغويا، فإنه من الواجب على المتحدث أن يكشف ما يقصده باستخدام لفظة أوكلمة في سياق محدد. فعلى سبيل المثال هناك كلمات مثل الديمقراطية - العدالة - الشرعية - الحرية - الحُب - الإرهاب، والتي لا تتضمن معاني محددة بعينها. فمعظمنا يحمل في ذهنه معنى خاصاً به للكثير من هذه المفاهيم. ومن هنا يتوجّب على المصدر الاتصالي والمتلقي تحديد المعنى المقصود شخصيا للدالة أو المفهوم والموظف في سياق للغة؛ تحاشيًا للاجتهادات الخاطئة والتفسيرات المجانبة للمقصود.

وقد يكون من الضروري الإشارة في سياقنا هذا إلى الناحية الشكلية **Stylestic** التي تتضمنها لغتنا المنطوقة. فالأحاديث اللغوية في اتصالاتنا اليومية تعطي أبعاداً عديدة عن حياتنا الاجتماعية، فالخطاب الشخصي يعطي انطباعاً عن المنطقة الجغرافية التي ينتسب إليها المتحدث، فمتحدثو العربية يستطيعون التعرف من خلال حديث الشخص على المنطقة التي ينتمي إليها جغرافياً خاصة عن طريق اللهجة التي يتحدثها. كما هو ممكن أيضا التعرف وبسهولة على من تعلّم العربية لغة ثانية له ومن تعتبر العربية لغته الأم.

كما أنه يمكن من خلال أسلوبنا اللغوي سواء على المستوى الخطابي أو المستوى الكتابي، أن نترك انطباعاً لدى الآخرين عن مستوياتنا التعليمية. فمن المؤكد أن قدرة الشخص المتعلم في التوظيف اللغوي تعد أكثر تميزاً من حيث الشكل والمستوى التجريدي ونوعية الكلمات المستخدمة من أنصاف المتعلمين أو من لم يحظوا بدرجة تعليم عالية.

فحديث الشخص المثقف والمطلع دائماً ما يُبهر الآخرين ممن لا يحملون نفس السمة.

كذلك نجد أن أسلوبنا الكلامي ينبئ عن الخلفية الاجتماعية التي ننتسب إليها كأفراد، ففي المجتمع نجد أن كلمات وعبارات لغوية محددة تستخدمها طبقة أو فئة من الأفراد وبشكل يميزها عن غيرها من الفئات، كطبقة الحرفيين والمهنيين واستخدامهم الألفاظ من واقع عالمهم المعاش، أو كطبقة الأكاديميين أو أفراد الجيش، فجميع هؤلاء يصبحون مميزين من خلال ما يستخدمون من ألفاظ وعبارات في أساليبهم اللغوية وبشكل يجعل من السهولة بمكان التعرف عليهم. إضافة إلى أن صفات الذكاء والشخصية تبدو أكثر وضوحاً من خلال استخداماتنا اللغوية بشكل أو بآخر. فبالقدر الذي تكون عليه قدرات الشخص العقلية يكون مؤهلا لاستخدام اللغة بطريقة ابتكارية مُبهرة يسيطر من خلالها على مفردات اللغة وأساليب توظيفها. من حيث المقدرة على عرض الأفكار وطريقة التعبير عنها بأساليب عدة بحسب الرغبة الشخصية والموقف الاتصالي. إضافة إلى أن السلوكيات الشخصية لنا قد تبدو واضحة في أسلوبنا اللغوي مع الآخرين، فالشخص العصبي يبدو من حواره مدى تحدثه بشكل متسارع، والشخص العدواني يُعرف من خلال صوته المرتفع وأسلوب الحوار الذي يقاطع به الآخرين. كما أن الشخص الذي يعاني من مشكلة نفسية كالإحباط أو الاكتئاب، نجد أن أسلوبه يتسم بالهدوء وانخفاض الصوت .... إلخ.

إضافة إلى أن الفروق الجنسية والعُمرية تلعب دوراً في تحديد أساليبنا اللغوية، فهناك قوانين تحكم حديثنا في المجتمع بحسب أعمارنا وتصنيفاتنا الجنسية من حيث الذكورة والأنوثة، فأحاديث الصغار محددة دائما في نطاق ضيق لا يمكن لهم تجاوزه بعرف المجتمع، كما هو بالنسبة لكبار السن والذين يتميز حديثهم بالمحافظة والالتزام. وذلك بعكس الشباب الذي تجد في أساليبهم الكثير من الانفتاح والتوظيفات غير المقبولة من الجيل السابق. أيضا أحاديث النساء من

المتعارف عليه أن تكون أكثر لياقة والتزاماً بالسلوك المهذب، وقد يعاب على المرأة سواء أكانت فتاة عزباء أو متزوجة التلفظ بعبارات بعينها باعتبارها خارج حدود اللباقة وما هو متوقع من المرأة في المجتمع. وليس مستغرباً أن توصم المرأة بلقب المسترجلة في المجتمع الشرقي فيما لو تناولت في أسلوبها اللغوي عبارات تتناسب وعالم الشارع الخاص بالرجال والذي يتنافى وطبيعتها الأنثوية. ولا ننسى أن المجتمع يفترض في المرأة باعتبارها مربية للجيل أن تكون لغتها سليمة ومنضبطة أكثر من الرجل، لأن الطفل يبني حصيلته اللغوية من خلال اتصاله الأولي بأمه.

حقيقة تظل أساليبنا اللغوية في أحاديثنا واتصالاتنا بالآخرين ذات بُعد مهم، تتكشف من خلاله الأطر الاجتماعية والنفسية التي تحتضن ذواتنا ككيانات تتعامل بالرموز. وهذا يُعطي بُعداً مهماً عن لغتنا التي تعكس في حقيقتها الكثير من السمات الخاصة بعالمنا المعاش. فاللغة ليست إلا مسكناً حقيقياً نتعرف فيه على ذواتنا أولاً، ونتواصل بواسطتها مع بني جنسنا ومع عالمنا المادي بكل ما يحتويه من تجارب وأحداث.

وبهذا نكون قد استعرضنا طبيعة النظام اللغوي وطبيعة الخطاب الشخصي ووظائفه ومدى علاقة اللغة كنظام اجتماعي بالخطاب كفعل فردي، إضافة إلى تفكيك بُنية الاتصال المعكوسة من خلال اللغة في تفاعلنا اليومي في المجتمع.

الفصل الثالث

الاتصال غير اللفظي

- أولاً: طبيعة الاتصال غير اللفظي.
- ثانياً: عناصر الاتصال غيراللفظي والدورالاتصالي.

الاتصال الغير لفظي



أولاً طبيعة الاتصال غير اللفظي:

في الأجزاء السابقة تحدثنا عن طبيعة الاتصال في صيغته اللفظية، أي تبادل الرسائل الشفهية بين الأفراد من أجل توصيل أفكار محددة أو معلومات بعينها. ولكن الحقيقة الأساسية في الاتصال توحي بأن الكلمات الملفوظة والعبارات اللغوية ليست كل شيء في هذا الاتصال. في الواقع يتصل البشر بعضهم ببعض في أحيان كثيرة بدون كلمات منطوقة أو مكتوبة، وذلك بواسطة الإيماءات **Gestures** وتعابير الوجه والمظهر العام .... إلخ. وهذا ما يُسمى بالاتصال غير اللفظي أو لغة الجسد كما يُدعى في بعض الأحيان. وفي أي موقف اتصالي لا يمكن الفصل بين الرسائل اللفظية وغير اللفظية. فالكثير من مضامين الرسائل اللفظية يتم نقلها وإدراكها من خلال الرموز غير اللفظية في السياق الاتصالي، وهذا ما يحدوُ بالعالم الاتصالي بيرد ويستل **R. Birdwhistell** (١٩٧٠)، إلى الجزمْ بأن ٧٥٪ من المعنى المستوحى من المواجهات الاجتماعية مع الآخرين؛ غالباً ما يكون نتيجة لدور المتغيرات غير اللفظية في العملية الاتصالية، وما نسبته ٢٥٪ فقط من المعنى يتم إدراكه بواسطة الكلمات (١).

فالرسالة اللفظية لا يمكن إدراكها إلا من خلال الدلالات غير اللفظية المصاحبة لها في الحديث الاتصالي. فمظاهرنا الخارجية وإيماءاتنا الجسدية وحركات الأيدي والأعينُ ودرجة الخفوت والجهر في الصوت؛ جميعها تقوم بأدوار مُساندة في تفسيرنا وفهمنا لكلمات وعبارات كل منا في الموقف الاتصالي. بل يصل الأمر ببعض المهتمين بالاتصال غير اللفظي إلى الجزم بأهميته في مقابل الاتصال اللفظي. فمعظمهم يعدونه في منزلة أسمى من نظيره اللفظي، بل إنه قد يكون أكثر دلالة ومعنى منه في معظم الأحيان.

---

(١) Ray, Brwhixtell.Kinesics and Context. Philadelphia, PA: University. of Pennsylvania Press. (1970), P. 62.

فالسلوك غير اللفظي كلغة يُماثل اللغة المنطوقة من ناحية أنه يتشكَّل من رموز يتم تشفيرها إما اعتباطياً أو طبيعياً. فالاعتباطية تعني عدم وجود علاقة منطقية محددة بين الإشارة اليدوية الرافضة لشيء ما وما تُشير إليه، وهذا نفس المفهوم الذي تحدثنا عنه في السابق في موضوع الاتصال اللفظي. فالعلاقة بين الدالة كإشارة لغوية وما تُشير إليه أو تحاول وصفه علاقة اعتباطية وغير منطقية الرابطة، وهذا ما ينطبق على رموز الاتصال غير اللفظي في الوقت نفسه. ففي أي ثقافة يتعارف أفرادها على أنماط اتصالية معينة تُصبح متداولة حتى وإن لم تكن تحتكم إلى روابط منطقية في جوهرها. ففي الشرق الأقصى تُعبّر حركة الرأس من اليمين إلى اليسار عن الموافقة والقبول، بينما تُعبّر نفس حركة الرأس عن مضمون الرفض واللاقبول عند الشعوب الشرق أوسطية. ولذلك نجد أن معظمنا يمارس توظيف هذه الإشارات الجسدية اتصالياً وفقاً للاتفاقات الجمعية الخاصة بها في المجتمع، حتى وإن لم يكن هناك منطق عقلاني يحكمها كممارسة.

ومن الضروري الإشارة إلى أنه في إطار الاتصال غير اللفظي نجد العديد من الرموز **Iconic** الأيقونية (الإشارات التي تتطابق مع ما تُشير إليه) التصويرية. وهذا ينطبق على الإشارات اليدوية التي تصاحب الحديث من ناحية كونها توضيحية لفحوى الحديث، وتساعد في فهم الرسالة اللفظية وتُعزّز الصورة الذهنية لدى المتلقي للمعنى المُراد توصيله من قبل المرسل. أما الناحية الطبيعية فتعني، أن معظم إشارات الاتصال غير اللفظي ماهي إلا جزء من طبيعة الشيء الذي تعكسه.

فالناحية الطبيعية للتشفير غير اللفظي تعني أن معظم الإشارات في هذا الاتصال غير المنطوق ماهي إلا مُمثّل حقيقي عاكس للشيء الذي تشير إليه. فالضحك يعتبر إشارة طبيعية للحالة النفسية والمزاجية التي يعايشها الشخص، كما أن البكاء إشارة لحالة عدم الارتياح أو المعاناة الداخلية للإنسان. فالإشارة هنا ترتبط بعلاقة مباشرة بالشيء الذي نُشير إليه؛ الشيء الذي تحاول أن تعكسه.

والعلاقة هنا تتسم بالمنطقية والمباشرة بين السلوك الرمزي للجسد والحالة التي يُمثلها . فالاتصال غير اللفظي يُعدُ سلوكاً فطرياً ومتعلما في آن واحد . فتعابير الامتعاض أو السرور في وجه الإنسان تُعدُ شيئاً فطرياً ـ بيولوجياً نكاد نجده في أي مخلوق بشري . فسلوكيات الغضب والفرح والحزن تكاد تكون كونية ويمكن ملاحظتها في سلوك سكان الشرق أو الغرب أو الشمال أو الجنوب دونما فروق تُذكر .

ومن الجدير بالذكر هنا، أنه على الرغم من تساوي البشر في سلوكهم غير اللفظي باعتباره جزءا من الطبيعة البشرية، إلا أن معظم الثقافات دائما ما تحاول فرض معايير محددة تختص بطريقة عرض هذه السلوكيات والكشف عنها . ففي ثقافتنا الشرقية من غير المقبول من الرجل أن يُعبّر عن مشاعره الداخلية خاصة بالبكاء، فالبكاء علامة من علامات الضعف الذي لا يتناسب ومعايير الثقافة للذكورة، كما هو الحال عندما يحاول الرجُل التعبير عن مشاعر الودّ تجاه المرأة، فالثقافة تحتفظ للرجل بمكانه رفيعة يجب أن يحافظ عليها حتى وإن كان الأمر متعلق بالتعبير الحقيقي عن مكنونات الذات لأن في ذلك ابتذال لصورة الرجل عند المرأة خاصة، عندما يُبدي مشاعر الأسى والألم أو مشاعر الحب لها، وهذا من وجهة نظر الثقافة على أي حال وليس الوضع الطبيعي .

ويَحــدّد مــارك نـاب **M.Knapp** (١٩٧٨) ارتبـاط الاتـصـال غـيـر اللفظي بالاتصال اللفظي من خلال ستة مناحي في الموقف الاتصالي المواجهي **Face- To- Face**[٢].

---

(٢) Mark. Knapp. Nonverbal Communication In Human Interaction. (2nd edition). New York: Hold, Rinehart and winston. 1978

(أ) التكرار **Repetition** . في معظم الأحيان يؤدي الاتصال غير اللفظي دوراً تكرارياً تجاه الرسالة اللفظية . مثل طأطأة الرأس للأمام والخلف في حركة هادئة لترديد كلمة «نعم» ، فحركة الرأس التي تعني الموافقة هنا ما هي إلا تكرار للكلمة الملفوظة نعم، فهي تُكَرر نفس المعنى المحمَّل في الرسالة اللفظية . أو الشخص الذي يطلب كوبا من الشاي ويُكرّر نفس الطلب في نفس الوقت بإشارة أصبع واحد إلى الاعلى كدليل على كوب واحد .

(ب) التتميم **Complenentary**، تؤدي حركات الأيدي والوجه دائما إلى إتمام وتكميل الرسالة اللفظية خاصة في الحديث الشخصي، فحركات اليد تكمل وتُتمِّم المعنى المحمول لفظياً . فهذه الحركات عند الحديث الشخصي تقوم بدور توضيحي لمضامين الرموز المنطوقة . كحركات اليد للأعلى أو إلى الأسفل أو الإشارة بالأصابع في شكل حلزوني أو وضع اليدين بشكل مُتكرّر أمام الوجه لوصف شكل معين كالكرة مثلاً .

(ج) الإبدال **Substitute**، وهنا قد يحل الاتصال غير اللفظي محل الاتصال اللفظي . فبعيداً عن عالم الكلمات تصبح تعابير الوجه من امتعاض وسرور أو إنقباض أو ابتسام أغنى من الكلمات، بل إنه لا يُحتاج معها لكلمات . فهي بديل لها وتقوم مقامها بشكل مُعبر .

(د) التناقض **Conrtadict**، وقد تناقض الرسائلُ غير اللفظية الرسائلَ اللفظية، وذلك عندما تكون الدلالة الصادرة عن الرسالة الجسدية تتنافر مع فحوى الرسالة اللفظية في الموقف الاتصالي . فالشخص الذي يدعي لفظياً أنه يودُك ويحمل لك كل مشاعر المحبة وفي نفس الوقت تدل سلوكياته الجسدية على العكس، فهو يتحاشى النظر في عينيك أو الاقتراب منك جسدياً بالربت على كتفيك أو الإمساك بيديك . فالسلوك الجسدي هنا يتناقض مع السلوك اللفظي .

ونجد أن معظمنا يكاد يأخذ الرسائل غير اللفظية على محمل الجد والمصداقية أكثر من السلوك اللفظي. فاللسان كما يقول علماء الاتصال، قد يكذب أما الجسد فلا يَجيد الكذب فهو فطري وعفوي وصادق في التعبير عن ما يُخالج النفس البشرية.

(هـ) استقطاب الانتباه **Accent**، غالباً ما نستخدم وجوهنا وأصواتنا وحركات العيون للفت انتباه الآخرين، أوعلى الأقل لتمييز أسلوب حديثنا وحديث الآخرين.

(و) التنظيم **Regulate**، وهنا يأتي دور الرسائل الجسدية في تنظيم المحادثة وطريقة سيرها بين أطراف التفاعل. فتبادل أدوار الحديث والإنصات توفرها لنا السلوكيات غير اللفظية. فحركات الرأس وإمعان النظر في الآخر تعطي دلالة للآخر برغبتنا في أخذ الدور في الحديث. والنظر بعيدا أو الخفوت في درجة الصوت تعطي بعد الانتهاء من الحديث وتُشير إلى إعطاء الدور للآخر.

ثانياً: عناصر الاتصال غير اللفظي

١ - حركات الجسد **(Kinesics) Body Movements**، ونقصد به حركات العينين والرأس والأيدي والوجه بتعابيره. وتعتبر العيون أحد أهم أشكال الحركات الجسدية. هذا إن لم تكن أميزها على الإطلاق. فمعظمنا من خلال التفاعلات اليومية يكاد يعرف الكثيرمن الأفراد ممن يخشون النظر إلى الآخرين، مثلما هناك الكثير ممن يُمعنون في إطالة النظر للآخرين وبشكل مبالغ فيه. وبناءً على هذه السلوكيات غالبا مانتوصَّل إلى تصورات محددة مثل، فلان يخشى ظله أو لايثق بنفسه، أو أن فلان شخص جريء أو وقح ... إلخ. فالعيون تعمل بمثابة قنوات أساسية في اتصال الأفراد ببعضهم البعض.

وتؤدي العيون حسب رؤية العالم ناب **Knapp** (١٩٧٢) وظيفتين رئيسيتين: الأولى توفير التغذية الراجعة، والثانية التحكم في وحدة الاتصال.(٣) فالعينان توفران مناخا ملائما للأفراد من حيث تزويدهم بردود فعل صائبة تغذي الاتصال الدائر بينهم بطريقة فاعلة. وهناك فروق واضحة في توظيف العيون في الاتصال بين النساء والرجال كما يقول مايكل أرجيل **M. argyle** (١٩٦٧) في كتابه سيكولوجية السلوك البينشخصي، فالمرأة تتحكم في اتصال العيون بشكل أكثر من الرجل. إضافة إلى أن التواصل بالعينين يغدو أكثر وضوحاً بين أفراد الجنس الواحد منه في حالة الاختلاف الجنسي. فالنساء في حضرة نساء أخريات يكون اتصالهن بالأعيُن كبيراً، ويغدو ضئيلاً في حالة اتصال المرأة بالرجل هذا إذا لم يكن معدوماً من الطرفين على السواء (٤). وتُعد النساء أنشط من الرجال في استقصاء لغة العيون لدى الشخص المتحدث. ولقد وجد أن نسبة الكلام لدى النساء تقل عندما لا يشاهدن من يحادثهن. أما الرجال على عكس النساء فهم يستخدمون أعينهم أكثر عندما يستمعون لمتحدث وينظرون بدرجة أقل عندما يتحدثون. وحسب ما يعتقد الباحث (أرجيل) **Argyle** فإن إطالة النظر أيضاً تزداد كلما كانت المسافة بعيدة، وتقل كلما كنا على مقربة من الآخرين. وعلى أي حال تساهم العيون في الاتصال على توثيق العلاقات. فإذا كنّا نرغب في المتحدث دائما مانجد أنفسنا نُطيل النظر، أما في حالة عدم رغبتنا في الحوار أو في الشخص ذاته فإننا نلجأ إلى تحاشي النظر إليه أو حتى النظر باتجاهه. فالرسائل الاتصالية الخاصة بالعيون أشبه ما تكون باختبارات شخصية لنا، ولكن في بعض الأحيان نفقد السيطرة على رسائل العيون خاصة عندما يتعلق الأمر بالمظهر العام لشخص ما، فتجد معظمنا يستسلم لطبيعة الوقف ولا نملك حتى تحويل أنظارنا عنه.

---

(٣) Mark. Knapp. Non verbal communication in Human Inteaction. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 19072

(٤) Michael . Argyle. The Psychology of Interpersonal Behavior. Baltimore: Penguin Books. 1967

أما الوجه البشري فحسب تصورات الباحث ليدرز **D. Leathers** «فيَعتبر من أنسب الوسائل الاتصالية القادرة على توصيل المشاعر الإنسانية خاصة في الاتصال البينشخصي»(٥). وفي دراسة أجريت بواسطة إيكمن وفرايزن **P. Ekman & w. Friesen** (١٩٦٩) تُشير إلى أن «الوجه غالباً ما يحمل العديد من المشاعر التي تبدو ظاهرة في أي لحظة مع التحول من تعبير إلى آخر وبشكل متسارع يصعب علينا معه قراءة مجمل تعابير وجوه الآخرين» (٦). فوجوهنا تُخبر الكثير عما يختلج في دواخلنا ككائنات تحمل في أعماقها الكثير من المشاعر والانفعالات. إضافة إلى أن الوجوه تُعد بمثابة المرآة العاكسة ليس فقط لما بداخلنا وإنما لما يحدث حولنا ولنا مع الآخرين في الحياة اليومية، فالوجه يعمل بمثابة وسيلة تغذية راجعة للآخرين ولنا في تفاعلاتنا اليومية من ناحية فهمنا للمواقف الاتصالية ومدى رغبتنا من عدمها في الاستمرار في علاقاتنا.

وتعتبر الأيدي جزءاً من اتصالنا غير اللفظي وبخاصة من الناحية التكميلية التي تؤديها حيال الرسائل اللفظية كما سبق وذكرنا. وحسب ما يرى الباحث إيكمن «فإن الوجه والعينين يحملان مشاعر محددة، بينما تقوم الأيدي وبقية أعضاء الجسد بالكشف عن مدى كثافة وعمق هذه الانفعالات والمشاعر الحسية»(٧). ومن الطبيعي لنا استخدام أجسادنا و أيدينا أو بعض أجزائها في التعبير عن مكنونات ذواتنا، ومن غير الطبيعي أن لا يحدث ذلك. ففي حالة الغضب نجد أن حركات جسد الشخص واهتزاز أطرافه تعتبر شيئا طبيعيا، فهي لا

---

(٥) Dale. Leathers. Non veerbal Communication Systems. Boston: Allyn Bacon, Inc., 1976. p. 34.

(٦) P . Ekman and W. Frieseen. "The repertoire of non vrebal Behavior: Categorries oregins, usage and Coding, "Srmioticca, 1969, No . I, PP.49-98

(٧) P. Eknan. "Differential Communication of Affect by Head and Body Cues. "journal of personality and Social Psycholigy, No.,2,1965. PP. 726-735

تَرينا الغضب بقدر ما تعتبر هي الغضب نفسه. وتحاشي التعبير عن تلك الحالة من خلال حركة اليد أو قذف شيء ما بعيداً أو الإمساك بشيء ما يُلائم الحالة التي يعيشها الفرد بطبيعته. فمن غير الطبيعي أن تشاهد شخصاً ثائرا أو مُنفعلاً ويداه ساكنتان بلا حراك، وكذلك أطراف جسده.

٢ ـ وهناك مايُسمى بالوضع أو الوقفة **Posture** الجسدية أو الحالة النفسية المعكوسة من خلال وضعيّة الجسد. فانتصاب الجسد يدل على الزهو والاعتزاز بالذات، وإرخاء الكتفين يدل على الانسحاب. فالباحث ديوتش **F. Deutsch** (١٩٤٧) يعتقد أن «كل إنسان لديه سمات وضعية معينة لجسده لا يأنف الرجوع إليها كلما حاول الابتعاد» [٨]. فأوضاع الجسد تتميّز بالدينامية ولكنها في نفس الوقت جزء من بيولوجية الجسد والتي لا يمكن تجاوزها. فالطريقة التي تستخدمها في جلوسك أو في مشيتك تظل ملازمة لك، حتى وإن حاولت بوعي تغييرها بسبب انتقاد الآخرين لك أولأي سبب آخر، فهي شيء مرتبط بجسدية الجسد نفسه.

٣ ـ ومن عناصر الاتصال غير اللفظي، مايُسمى بالمساحة الشخصية أو الحيز الشخصي ـ المكاني **Proxemics**. وتجاوز هذا الحيّز الشخصي يجعلنا مُضطربين وفي وضع غير طبيعي. ولذلك ففي علاقاتنا غالباً مانلجأ إلى الحفاظ على هذا الحيّز الشخصي ومنع الآخرين من تجاوزه. ويُعد الحيز الشخصي شيئاً ثقافيا بالدرجة الأولى. ففي ثقافة الغرب (أمريكا على وجه الخصوص) يجد الباحث رورينفيلد **Rosenfeld**، أن الأفراد في المحادثة الشخصية دائماً ما يحافظون على مسافة آمنة فيما بينهم، وتتراوح هذه المسافة ما بين أربعة إلى أربعة أقدام ونصف، وذلك في

---

(٨) F. Deutsch. "Analysis of postural Behavior. "Psychonalytic Quartely, No. 16, 1947, p211

حالة العلاقات الحميمة أو المرغوب فيها. أما في حالة العلاقات غير المهمة بالنسبة للأفراد فإنّ المسافة تمتد إلى أكثر من ثمانية أقدام بين أطراف المحادثة[٩]. ولقد توصّل العالم الإنتروبولوجي إدوارد هو **E. Hall**، في دراساته الخاصة بالإناسة إلى أن ثقافة أميركا اللاتينية تختلف في المسافة الشخصية التي يفترض وجودها كحيّز أمني بين الأفراد عنها لدى الثقافة الغربية. فالمسافة الشخصية للأفراد في المحادثة الحميمة أوالعادية تكاد تتضاءل بشكل كبير مقارنة بالأفراد في التفاعل، فالأفراد يتفاعلون عن قُرب وبشكل كبير جداً[١٠]. وفي رأيي الشخصي أعتقد بأن الثقافة العربية ليست ببعيدة عن الثقافة الإسبانية في هذه النواحي، فالمساحة المخصصة للجسد ليست بذات قيمة كبيرة لدينا، ففي أحاديثنا الشخصية تجدنا نلتصق ببعضنا دونما مراعاة للحدود الشخصية المخصصة للحيز الجسدي، وتصبح هذه المعايير مُتعلمة ومتداولة بين الأفراد في أساليبهم الاتصالية.

٤ - ويُعد الصوت أيضا أحد أهم المؤثرات التي تساعدعلى إدراك وفهم نفسية الشخص الآخر. إن حّدة الصوت ودرجة الخشونة أوالليونة أو الخفوت أو الوضوح، تنبئ عن طبيعة الطرف المقابل لنا. ففي دراسة أجراها الباحث ماهرابين **A. Mahrabian**(١٩٦٨) تؤكد على أن «ضعاف الشخصية يتسمون بأصوات خافتة عند مواجهة الغرباء»[١١]. وعلى أي حال من الطبيعي أن نتعرف من خلال صوت الشخص المقابل لنا فيما إذا كان هادئا ولينا، بأنه يحمل لنا درجة من المودة. أما إذا كان الصوت حادا وتعلو نبرته الجشّة، فإن ذلك يُنبئ عن العكس تماماً.

---

(٩) H. Rosenfeld. "Effects of Approval- seeking Induction on Interpersonal proximit y." Psychological Reports, No. 17, 1965, PP. 120. 122.

(١٠) E. Hall. The Silent Language. Green which, conn: Fawcett Publications, Inc., 1959.

(١١) A. Mahrabian. "Communication Without words "Psychology Today, September, 1968, P. 53.

فالصوت يظل أحد المعايير الفاعلة في التعرف على طبيعة الشخص الذي يتفاعل معنا.

الوظيفة الاتصالية للفعل غير اللفظي:

يعد الفعل غير اللفظي حدثا تفاعليا اتصاليا بالدرجة الأولى سواء أكان فعلاً مقصوداً أو غير مقصود. فالفعل غير اللفظي غالبا ما يُعبر للآخرين عن شيء محدد عن ذواتنا شئنا أم أبيَنا. وهذه الرسائل غير اللفظية يتم استقبالها بوعي أو بوعي جُزئي. فالشخص الذي يجلس إلى جوارك في الطائرة ويحاول دفن وجهه في الصحيفة التي بين يديه؛ غالبا ما يود أن يوصل إليك رسالة فحواها عدم رغبته في الحديث إليك. وهذا السلوك الرفضي للاتصال هو رسالة جسدية غير لفظية ولكنها اتصال في الوقت نفسه. وتظل الرسالة غير اللفظية أكثر لباقة وقبولاً من الرسالة اللفظية، خاصة في حالة مثالنا السابق فيما لو أبدى الراكب المجاور لك شعوره تجاهك بالقول إنني لا أرغب في الحديث إليك، أو ليس لدي وقت أضيعه معك ... إلخ. وهذا ما يجعلنا نؤكد على أن الوظيفة الاتصالية للفعل أو الرسالة غير اللفظية تبدو ذات حضور كبير وفاعل في السياق التفاعلي للأفراد.

فحركاتنا الجسدية تعتبر مهمة في اتصالنا بالآخرين وعلاقاتنا معهم، فبالإمكان الاستدلال على نوعية العلاقة ودرجة حميميتها أو هامشيتها وعدوانيتها من خلال مراقبة حركات أجساد أطراف العلاقة. وقد يبدو الاتصال أكثر تناغما بين طرفي العلاقة من خلال انسجام إيقاع حركاتهم الجسدية، إضافة إلى نوعية الملابس التي نرتديها والمركبات التي نمتلكها وتسريحات الشعر ونوعية العطور التي نلبسها، تعطي انطباعات غير لفظية عن ذواتنا ومن نحن؟ وكيف نريد من الآخرين أن ينظروا إلينا؟ على الرغم من أنها قد لا تكون ذات علاقة بسلوكنا الاتصالي إلا أنها تظل رسائل غير لفظية مهمة في تفاعلاتنا مع الآخرين.

ومن الضروري الإشارة هنا إلى أن معظم الرسائل غير اللفظية التي نحاول توصيلها للآخرين غالباً ما تكون محددة وقاطعة. فهي وليدة حوافز شخصية . فالابتسام أو الامتعاض والتجهم لا يولدان من فراغ، وإنما نتيجة للحوافز الداخلية التي تدفعنا في اتجاه دون آخر. فهي انعكاس لما بداخلنا من انفعالات وأحاسيس مُعاشة .فمثلما نجد الرغبة في الكلام للتعبير عن شيء ما ، فكذلك الحال عندما نبتسم أو نكشر، فنحن نرغب في التعبير عن شيء محدد وقاطع ولا يحتمل الخلط.

ومن المهم جدا لأي رسالة غير لفظية من أن تُفسرّ وتُدرك في سياقها الثقافي كما سبق وأشرنا إلى ذلك، فالفروق الثقافية بين البشر في هذه الناحية متعددة ومتمايزة أيضاً، فالحركة الجسدية أوالإشارة باليد أو العين قد تعني شيئا حسناً وقبولاً في ثقافة ما وتدُل على العكس في موقف مماثل في ثقافة أخرى. إضافة إلى أنه في الثقافة نفسها قد تعني الرسالة غير اللفظية من موقف إلى آخر شيئا مغايرا، فأنت قد تصفق تشجيعاً لأحد أصدقائك كما يمكنك أيضا التصفيق لمنافسك على سبيل الاستهزاء. من هنا يعتبر فصل الرسالة عن سياقها الأصلي خللاً كبيراً يشوّه الموقف الاتصالي.

ففي الاتصال الجسدي قد يكون شيئاً طبيعياً عند أفراد الثقافة العربية ملامسة أجساد بعضهم البعض في الأماكن العامة. فالأصدقاء يمكنهم الإمساك بأيدي كل منهم أو وضع اليد على كتف الآخر في الأماكن العامة دونما حرج، فهذا دليل الرابطة الجيدة التي تربطهم ببعض كأصدقاء . أما في ثقافة كالثقافة الغربية فتأخذ هذه الحركات الجسدية معاني مختلفة قد تصل الى درجة الاشمئزاز خاصة بالنسبة للرجال فهي تحمل معاني ودلالات ثقافية تختلف عن مثيلتها العربية تماماً.

فالثقافة توجّه أفرادها بشكل مباشر أو غير مباشر نحو طرق الاستجابة لأنماط

السلوك غير اللفظي المرغوبة والممقوتة. فالثقافة توجهنا إلى الأسلوب الصحيح في التعبير عن مشاعرنا وأحاسيسنا بالوسائط غير اللفظية التي تتناسب وطبيعة الموقف الاتصالي. ففي مواقف الأزمات تصبح ملامسة الآخرين ضرورية لإشعارهم بوجودنا حولهم ولإبداء المساندة والتعاطف معهم، وتوضّح لنا متى تصبح الملامسة مقبولة ومتى تكون مرفوضة. فمن المعروف أننا ننشأ ونحن مدركون بأن هناك أجزاء في أجسادنا غير مسموح للغرباء مثلاً بالاقتراب منها، فالقرب والبُعد الجسدي يحدده مدى حجم التورط في العلاقة بين الأطراف . فأنت، لا تُقبل شخصا لا تعرفه أو تحتضن طفلا لا تربطك بأهله أي علاقة. ولكن مع تطور العلاقة سواء مع الأصدقاء أو الرفاق أو المعارف تصبح الملامسة والتقبيل أكثر قبولاً من أي وقت مضى. وهكذا نجد أن الثقافة تحدّد للأفراد طرق استخدام رسائل أجسادهم اتصالياً

حقيقة، يُعد موضوع الاتصال غير اللفظي من الموضوعات الهامة التي تحظى باهتمامات الباحثين في علم الاتصال. وتعد أطروحات هذا التخصص من أثرى الأطروحات التي تحتاج إلى مساحات كبيرة من النقاش التفصيلي، وهذا مايدعونا إلى الاكتفاء بإيراد الخطوط العامة لهذا المجال، دونما إسهاب في التعرض لمعظم هذه الأطروحات في هذا الحيز التعريفي.

الفصل الرابع

الاتصال الذاتي

- **أولاً:** طبيعة الاتصال الذاتي ومفهوم الذات.
- ثانياً: الإدارك والعمليات السيكولوجية.
- ثالثاً: الوعي بالذات

الاتصال الذاتي



أولا طبيعة الاتصال الذاتي:

عندما نتحدث عن الاتصال الذاتي، فإننا نعني بالتحديد الذات البشرية كأصغر وحدة اتصالية في العملية الاتصالية. والذي نقصده بالذات، هو من أنت؟ وكيف تتصل وتُعبّر عن عالمك الخاص للآخرين حسب رؤيتك له؟ فالذات لدى كل منا ماهي إلا نتاج للمعايشة الشخصية لتوقعاتنا وأدوارنا في مختلف المواقف الاجتماعية.

وكما يرى كل من مانس وملتزر **Manis & Meltzer** (١٩٦٧) فــإن مدركاتنا الحسية تجاه ذواتنا مستوحاة من خلال علاقتنا بالآخرين، الأمر الذي يعني أن تشكيل مفهوم الذات لدى الإنسان ينبثق من خلال تنمية وتطوير الاتصال بالآخرين[١]. ويورد الباحث روزنبرق **Rosenberg** في كتابه (تصوُّر الذات ١٩٧٩) أربعة اعتبارات مهمة في تشكيل مفهوم الذات: أ ـ التقييمات المنعكسة من الآخرين، ب ـ المقارنة الاجتماعية، جـ ـ العزو الذاتي، د ـ المركزية الذاتية[٢]. ويمكننا بشيء من التفصيل مناقشة هذه الاعتبارات الأربعة، والتي من وجهة نظرنا تؤطر معظم الأطروحات النظرية ذات العلاقة بفهم التمازج بين البُنى الاجتماعية والبينشخصية لمفهوم الذات.

(١) التقييم المنعكس من الآخرين **Reflected Appraisal**

إن من طبيعة البشر ككائنات اجتماعية التأثر، باتجاهات ووجهات نظر الآخرين من حولهم تجاههم. فتصورات الآخرين عن ذواتنا تترك بصماتها في دواخلنا على المدى الطويل، الأمر الذي يؤدي بنا حتماً إلى التأثر بتلك الرؤى عن

---

(١) See symbolic Interaction: A Reader in social Psychology, ed. Jerome. Manis & B. Meitzer. Boston: Allyn and Bacon. 1967, Part 3, Pp. 215- 97.

(٢) See Rosenberg M. Conceiving the Self. New York: Basis Books, 1979

ذواتنا كما يرسمها عنا الآخرون. إن تقييمات الآخرين لنا يقودنا إلى معرفة ما يُكنه الآخرون لنا كوحدات فردية سلباً أو إيجاباً. فنظرة الآخرين لنا وكيف ينظرون تجاهنا كذوات؛ يُعد عاملاً مهما يُمكّننا من رسم تصورات حقيقية لـداخلنا بواسطة وجهات نظر الآخرين عنا، ومن ثم التكيُّف مع هذا الواقع الجمعي.

ويؤكد جورج ميد **Mead** (١٩٣٤) في هذا الصدد على أن إمكانية نشوء مفهوم الذات تدلف من خلال القدرة على تبنّي مواقف الآخرين تجاه الذات. «فجوهر العملية الاجتماعية للاتصال يتطلب من الفرد أن يتبنّى أدوار الآخرين، حيث إن مفهوم الفرد لذاته يولد من خلال الاستجابة للذات من وجهة نظر الآخرين له» (٣). وعلى هذا نجد أن الفرد لا يعايش ذاته بشكل مباشر، بل من خلال وجهة نظر الجماعة الاجتماعية التي يرتبط بها. ويذهب العالم الاجتماعي ميد، إلى الاعتقاد بأننا وبدون وعي، وفي معظم الأحيان نرى ذواتنا كما يصورها لنا الآخرون تماماً. وذلك يعني أن هناك علاقة مباشرة وتبادلية بين ما يراه الآخرون فينا كذوات، واتجاهاتهم نحونا وتصوراتنا حول ذواتنا كما نعيشها في الواقع(٤).

ونجد أن عناصر التقييم المرتد من الآخرين يرتبط بعنصر الذات المتصورة حسب رؤية الباحث كولي **Cooley**(١٩١٢) في عبارته المشهورة «الذات المرئية **The Looking self glass**»(٥)، والمقصود هنا بالذات المرئية القدرة على الرؤية المباشرة لتركيبة الذات. وهو ما يعني القدرة على تخيّل كيف نبدو للآخرين.

---

(٣) G. Mead. Mind, Self, and Society. Chicago: University of Chicago Press, 1934. P. 138.

(٤) Ibid., P. 68

(٥) C.Cooley. Human Nature and The Social Order. New York: Scirbner's.1912

إضافة إلى الأحكام الشخصية والأحاسيس النفسية المصاحبة لهذا التخيّل، فإن تبجيل أو تحقير الذات لا يُعد نتاجاً لتأملاتنا المباشرة لذواتنا بقدر ماهو وليد للأثر المتصور لهذه التأملات لذواتنا على عقليات الآخرين(٦). فقدرتنا على إدارك اتجاهات ومواقف الآخرين منا كذوات؛ يعتبر محكا حقيقيا في تشكيل وتكوين مفاهيمنا الشخصية عن ذواتنا.

(ب) المقارنة الاجتماعية Social comparison

تُعد المقارنة الاجتماعية عنصراً مهماً وجوهرياً في تكون مفهوم الذات لدى الأفراد، فالمقارنة الاجتماعية تعتبر ذات دور فاعل فيما عُرف فيما بعد بنظرية التقييم الاجتماعي **Social Evaluation Theory**، فنظرية التقييم الاجتماعي كما يصفها بيتقرو **Pettigrew** (١٩٦٧) تنحصر في البديهيات التالية: «أولا: أن البشر يتعلمون عن ذواتهم من خلال مقارنتها بالآخرين، وثانياً: أن عملية التقييم الاجتماعي تقود إلى تصنيف الذات سلباً أو إيجاباً أو حياداً بحسب المقاييس الموضوعة من قبَل الشخص محل المقارنة» (٧).

مايهمنا في هذا الصدد هو أن الأفراد يُقيّمون ذواتهم ويحكمون عليها بمقارنتها بمن حولهم من أفراد وجماعات. وكما سبق وذكرنا فإن هناك العديد من البشر ممن يقومون بعمليات تقييمية عن طريق مقاييس مختلفة مثل الصور الذهنية المثالية، أو الصور الذهنية المتبناة (مُحبَّبة للنفس)، أو صور أخلاقية. وهنا لن نتعرّض لهذه المقاييس، باعتبار أن تركيزنا ينحصر على طرق التقييم المتداولة التي

---

(٦) Ibid., P. 152.

(٧) T. Pettigrwe. Social Evaluation Theory: Convergences and Applications. in D. Levine ed Nebraska Symposium on Motivation, 1967. Lincoln, Nebraska: University of Nebraska Press, 1967. P. 243.

يقدمها الباحث بيتقرو. فالباحث بيتقرو، يورد مايُسميه بالجماعة المرجعية والأفراد المرجعيين (٨). فالتقييم مقارنة بالأفراد المرجعيين يُبنى على أساس سمات معينة بين الأفراد، مثلاً كشخص مُميز وآخرعادي، أو شخص ذكي وآخر غبي ... إلخ. فالمقارنة هنا مبنية على أحكام علائقية بين الذات والآخر، أما بالنسبة لعملية التقييم تجاه الجماعة، المرجعية فهي مقارنة معيارية قائمة على اعتبار ما هومرغوب وما هو ممقوت وماهو مقبول وماهو مخالف. فالمقارنة هنا لا تنحصر في الأساس حول نظرة الأسوأ والأفضل مثلما هو في المقارنات الفردية، إنما على أساس مدى قرب أو بُعد الفرد عن هذه المعايير(٩).

ويجدر بنا أن نوضح أن هذ القيم والمعايير تتميّز بأبعاد مختلفة ومتفاوتة صبقاً لما هو متعارف عليه في المجتمع. أو بعبارة أخرى، ماهو مقبول أو مجبّب في مجتمع ما، ليس إلا نتاجاً للممارسة الجمعية للأفراد فيه. إن عملية المقارنة الاجتماعية تمارس دوراً حيوياً وهاماً في تشكيل مفاهيم الأفراد لذواتهم والظواهر المعاشة في عالم التفاعل.

(ح) ـ النسب أو العزو الذاتي Self Attribution:

من المؤكد أن الذات كجزء حيوي مُعاش من كيان الإنسان تُعد مجالاً مناسباً بعزو إليه الإنسان ما يراه من خواص وسمات . وأصحاب نظرية العزو أو النعت الذاتي يركزون على الأسس التي بموجبها يتوصّل الأفراد إلى نتائج نهائية عن رغباتهم وسماتهم الشخصية الدفينة. فالأفراد من خلال مشاهداتهم وملاحظاتهم

---

(٨) Ibid., PP. 241 - 311.

(٩) H. Kelley. "Two functions Groups in G.E. Swanson, T.M. New Comb, and E.L. Hartley, eds. Readings in Social Psychology
. Revised edition. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1952. PP. 410-414

لسلوكياتهم المُعاشة يتوصّلون إلى قرارات نهائية حول ذواتهم وكينونتهم. فعلى سبيل المثال ، نجد أن لاعب الكرة البارع غالباً ما ينسبُ تفوقه إلى مهاراته الفردية العالية وليس من خلال قراءته لعالمه النفسي. فهويعزو البراعة لذاته وفقاً لعطائه المتفوق وليس إلى شيء آخر، وكذلك الشخص الناجح في مجال عمله أو دراسته فهو غالباً ما يعزو نجاحه إلى الإنجازات التي يحققها في الواقع، والتي تترك لديه انطباعاً عن قدراته الدفينة المتميّزة. ومعظم الدراسات في هذا الصدد تؤكد على أن الكثيرين ممن يحملون تصورات إيجابية عن ذواتهم في أي مجال؛ غالبا ما يمكن عزوها إلى ما حققوه من نجاحات وإنجازات في حياتهم، الأمر الذي يساهم في خلق مفاهيم وصور إيجابية عن ذواتهم بعزو هذه القدرات إليها.

(د) المركزية الذاتية **Psychological Centerality**:

إن تمركزية الذات تُشير إلى أن مفهوم الذات ليس بالضرورة جمعياً **Collective**، بقدر ماهو تنظيمي لكل الأجزاء والمكونات التي يتم ترتيبها هرمياً وبشكل متداخل. فقيمة الذات تتأثر بنظام القيم المثورات ثقافياً وبنظامي الثواب والعقاب الجمعي، والتي تؤصل قيما وسمات محددة في بؤرة الشعور وفي بُنية الذات العميقة. وتهُمش في الوقت نفسه صفات وخواص أخرى بحسب معايشة الفرد للمعايير والقيم الجمعية. فعناصر الذكاء والكفاءة والأمانة والأخلاق ليست هي وحدها محور اهتمامنا، ولكن أيضاً الهوية الاجتماعية . فمفهوم الفرد عن ذاته يتشكل من خلال جميع هذه العناصر المتداخلة والتي بموجبها يرسم الشخص مفهومه وتصوّراته النهائية. وقد تساهم هيمنة عنصر من هذه العناصر أو سمة من هذه السمات في صياغة الفرد لمفهومه الذاتي النهائي.

وتظل جميع هذه العناصر الأربعة ذات أهمية بالغة في توضيح كيفية تكوين

مفهوم الذات، فعنصري الرؤية المنعكسة والمقارنة الاجتماعية يُعدان مؤثرات اجتماعية ظاهرة، بحيث يرى الفرد ذاته بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق الآخرين. أما عنصر العزو الذاتي والمركزية السيكولوجية فيبدوان أكثر نفسانية منهما اجتماعية، ولكنهما يتأثران بالمتغيرات الاجتماعية على أي حال. فالشخص يمكنه تحليل ذاته من خلال ملاحظته لسلوكه ونتائجه، ولكن هذا التحليل لا يغدو ممكناً إلا في إطار المقاييس والأطر المرجعية التي توفرها الثقافة للأفراد.

وقد يكون حرياً بنا ونحن نتحدث عن الاتصال الذاتي، أن نناقش مفهوم الإدراك بصفته ركيزة أساسية في الاتصال مع الذات أو مع الآخرين، فالإدراك يعلب دوراً مهماً في تشكيل الذات البشرية في تفاعلاتها ومحاولاتها فهم كينونة علمها الخاص والعالم الخارجي (المعاش). من هنا سنحاول استعراض مفهوم الإدراك والعمليات السيكولوجية المؤثرة فيه كعنصر مهم في تركيبة البشر الاتصالية، ولكي تكتمل لدينا صورة الفرد وهو ينخرط في عمليات التفاعل والتعبير عن كيانه للآخرين.

ثانياً: الإدارك الحسي Perception:

إن إدراكنا للعالم الذي يحتوينا ككائنات واعية والذي بواسطته نُعطي معنى لكل ماهو حولنا؛ يُعد وليداً لعمليات فسيولوجية معقدة في دواخلنا ولخبراتنا السيكولوجية الخاصة بكل فرد منا بصفتنا أصحاب خبرات متفاوتة. فالإدراك الحسي ماهو إلا عملية نكون بموجبها واعين بتيارت المثيرات والحوافز المحيطة بأعضائنا الحسية **Sensory Organs**.

فمن خلال الرؤية (حاسة الإبصار) عن طريق نيرونات **Nerons** الحواس وذاكرة الإبصار في المخ، نستطيع ترجمة بُنية العالم الخارجي وإضافتها إلى تجاربنا

التراكمية عن هذا العالم. وكذلك الموجات الصوتية التي تقتحم المراكز السمعية لدينا تجعلنا على اتصال دائم بالمثيرات الصوتية وإيقاعاتها المختلفة سواء أكانت بشرية أو طبيعية. وبدون هذه الحواس الموصلة بأجهزتنا العصبية نفقد بدون شك اتصالنا بالعالم المعاش. فالحواس البشرية تقوم باستقبال الحوافز والمثيرات الخارجية **stimuli** وتستجيب تجاهها بطريقة انتقائية **Selective** بحسب اهتمامات الفرد المتعرِّض وخبراته السابقة.

فلو طلبنا من شخصين على سبيل المثال النظر إلى لوحة فنية أو منظر جمالي، فإن النتيجة تكون مغايرة تماماً. فكل شخص منهما يرى ويُفسر ما يشاهده بما يتوافق وتركيبته الذاتية واهتماماته الخاصة. وقد يذهب بعض العلماء إلى القول بأن مدركات الأفراد تتأثر بما تفرضه الثقافة عليهم من حيث أهمية الأشياء في العالم وأسلوب معايشتها وتفسيرها. فالثقافة تُلقّن الأفراد السلوك المرئي والسمعي والذوقي واللمس وكيفية استجابتهم لما هو حولهم من العالم.

ولو حاولنا اقتباس نموذج الصورة الغامضة للباحث ليبر **Leeper**(١٩٣٥)، والتي يمكن رؤيتها إما على شكل عجوز مُسنة أو فتاة جذابة، فإنه بإمكاننا استيضاح هذه الناحية. فالتعرض لمثل هذه الصورة يُبرز تفاوتاً كبيراً بين الأفراد. فكل فرد يقوم بانتقاء أنماط وسمات محددة وتكاد تلازمه هذه السمات حتى إن حاول تغيير موقعه من الصورة المشاهدة أو تغيير حركات العينين من أجل الحصول على رؤية أخرى. وهذا بطبيعة الحال يُشير إلى عامل الاستقرار في التجربة المحسوسة. فالصورة (شكل ١ - ٤) تحمل الكثير من الغموض بحيث يمكن لمن يَحدق فيها للمرة الأولى رؤية إما فتاة جذابة أو عجوز متقدمة في العُمر. إن جميع من تعرضوا للصورة (أ) بشكل خاص ومستمر شاهدوا صورة الفتاة أو العجوز أولاً، وفيما بعد إحداهما فقط.



شكل (١ – ٤) للباحث ليبر (١٩٣٥)

ولقد قام الباحث ليبر **Leeper** بإعادة رسم كلّ على حدة كما هو في الصورة (ب شكل ١ – ٤) للفتاة، والصورة (ج) للعجوز . فوجد أن كل من تعرضوا لصورة الفتاة (ب) ظلت ملازمة لهم في ذاكرتهم البصرية حتى عندما أعيد تعريضهم للصورة (أ) الغامضة . ونفس الشيء بالنسبة لمن تعرضوا لصورة العجوز (ج) عندما تم تعريضهم للصورة (أ) فإنهم لم يشاهدوا إلا العجوز فقط . وهذا يُدلل على عملية مُعقدة من المشاركة العضوية للأحاسيس إضافةإلى عوامل الانتقاء والاستقرار لما يختار الإنسان الانخراط فيه(١٠) .

وبناءً على عنصري الاستقرار والبنية الخاصة بالتجربة الحسية للأحداث والمواقف، والتي تؤخذ باعتبارها ذات مغزى مرتبط بمواقف أخرى تُهيىء في تخليق المعنى . فالاستقرار والبُنية الخاصة بالتجربة الحسية يشكلان بُعداً حيويا لبروز المعنى كحيز وجودي . فعالم التجربة مأخوذ على أنه يحمل لنا معنى دائم الوجود . وهل من الممكن تصوّر عالم خاو من المعاني المفهومة إنسانياً؟ . إن الإجابة على هذا التساؤل تفضي إلى عدم إمكانية ذلك أساساً . فأحداث ووقائع ومشاهدات العالم

---

(١٠) R. Leeper. "A study of a Neglected Portion of the Field of Learning the development of Sensory Organization" . Journal of Genetic Psychology, 1935, 46 , PP. 41 - 75

تحمل معنى مترابطا ومستقرا بنيوياً. وأي حدث أو موقف يعتبر جزءاً فاعلا في التوصل إلى المعنى المحسوس المُعاش. ولذلك من غير المتصوَّر أن نعايش عالماً غير مستقر ومترابط بنيوياً.

فالفرد منا يقوم بعملية استقبال وترجمة هذه المؤثرات والحوافز من العالم الخارجي، ومن ثم ترتيبها وربطها بالعلاقات البينية لها مع المثيرات والمواقف السابقة والحالية. فاستنادا إلى المثير القادم كمادة أولية يمكننا كأفراد وبمعاونة اللغة أن نُشكل المعنى الكُلي لما حولنا، فالتجارب السابقة والأهداف الحالية تلعب دوراً حاسماً في استقبال وترجمة المعرفة الجديدة. وهذا ما يُفسر لنا أيضاً عمليات الانتقاء والاختيار التي يقوم بها الأفراد تجاه أحداث ومواقف معينة بحسب خبراتهم السابقة وأهدافهم الخاصة.

وسنحاول هنا بشيء من التوصيف استعراض المراحل الأساسية في العملية الإدراكية، فهناك ثلاث مراحل مهمة في العملية الإدراكية هي:

أ - حدوث الاستشارة الحسية.

ب - تنظيم المثيرات الحسية.

ج فرز وتفسير الاستشارة الحسية.

١ ـ حدوث الاستثارة الحسية.

تُعد هذه المرحلة بمثابة تحريك واستثارة الأعضاء الحسيّة في جسم الإنسان (وظيفة فسيولوجية بحتة) كالإبصار والسمع والشم التذوق واللمس. وعلى الرغم من تماثلنا ـ نحن البشر ـ من حيث القدرات الفسيولوجية (وظائف الحواس) في

التعامل مع العالم الخارجي، إلا أنه نتيجة لخبراتنا السيكولوجية في السابق والحاضر نتفاوت في استجابتنا لهذه المثيرات بشكل واضح. فعلى سبيل المثال قد يكون اللون الأحمر مُثيراً حسياً بالنسبة إليك شخصياً وقد يكون مُنفراً لشخص آخر. وقد تستهويك رائحة الشواء وتستحوذ على حواسك جُلها، وفي الوقت نفسه قد يجدها صديقك مُقزّزة وباعثة على الغثيان. فالشيء الذي يُثيرنا هو فقط الذي يحمل معاني خاصة بالنسبة إلينا نفسياً وهو ذو علاقة بتجاربنا السابقة. فهناك أشياء كثيرة ندركها بحواسنا فسيولوجياً ولكنها لا تستحوذ على اهتمامنا ولا تُثير فينا كوامن الاستجابة؛ وذلك بسبب عدم التصاقها بمعاني خاصة بنفسياتنا وتجاربنا السابقة. فمعظم سلوكياتنا الإدراكية غالباً ما تكون موجّهة ناحية ماهو ذا مغزى ودلالة خاصة بنا، ومحاولة تجاهل وعدم الاستجابة لما هو بدون معاني.

إضافة إلى أن قدراتنا الإدراكية تقسرُنا في معظم الأوقات على أسلوب الانتقائية، والتي نوجّه بموجبها أجهزتنا الحسية إلى جهة محددة، فنحن كأفراد لا نستطيع إدراك كل ما يحدث حولنا وخارج أجسادنا في العالم بسبب محدودية أعضائنا الحسية ذاتها. وبسبب هذه المحدودية نجد أنفسنا مُجبرين إلى إنتقاء مثيرات بعينها ووضعها نصب أعيننا ومحور تركيزنا.

ب - تنظيم المثيرات الحسية.

وفي هذه المرحلة يتم، وبناءً على أسس محددة، تهيئة وتصنيف هذه المثيرات والحوافز القادمة من العالم الخارجي. ومن الأساليب التي نوظفها في تنظيم ما نتلقاه من مثيرات أسلوب الدنو / المسافة التقريبية **Proximity**. فالمثيرات والحوافز التي تحدث بشكل متعاقب أو متوالٍ غالباً ما يتم تصنيفها وترتيبها

كوحدات مُستقلة. فظاهرتا البرق والرعد وحدوثهما بشكل متعاقب يجعل من تصنيفها مرتبطاً بظاهرة الجو المطير حتى وإن لم ينزل المطر فعلاً. فارتباط الأشياء ببعض أو حدوثها بشكل متوالٍ يدلف إلى أذهاننا ليس اعتباطاً ولكن بواسطة الدلالات والمعاني المُحمَلة في ثناياها. فظهور شخص معين قد يؤذن بحدوث واقعة ما على سبيل المثال، وظهوره يُعد دلالة قاطعة فيما إذا ارتبط حدوث شيء محدد حالة ظهوره. فالتنظيم للمثيرات يأخذ في الاعتبار الدلالات والمعاني المشتركة بين المثيرات والحوافز البشرية والطبيعية في العالم المعاش.

ج ـ فرز وتنظيم المثيرات الحسية:

إن معظم ما يحدث في هذه المرحلة من تقييم وتفسير للرسائل والمعلومات التي نتلقاها من الخارج يعتمد على تركيبتنا الذاتية **Subjectivity**، فالخبرات السابقة لدينا واحتياجاتنا وتوقعاتنا تحكم الطريقة التي نُفسر بها ما نستقبله من معلومات، وهذا يوحي بأننا وفقاً لتجاربنا واحتياجاتنا نتفاوت في تفسيرنا الإدراكي لما يحدث من حولنا، فكل فردٍ منا يُضفي على هذه الرسائل جانباً كبيراً من صبغته الذاتية.

فالشخص الذي عايش تجربة سيئة مع الزواحف، يكاد يكون أكثر قابلية من غيره في الاستجابة للمثيرات المماثلة وفقاً لتجربته السابقة. فهو في هذه الحالة يكون أكثر حساسية في الالتفات إلى المثيرات التي تتشابه مع تجربته السابقة ممن لم يعايشوا نفس التجربة، وبالتالي تخضع تفسيراته النهائية كما هو متوقع للمعايشة السابقة سلباً أو إيجاباً. وكذلك الحال عند التعرض لمشهد ما، فمن الطبيعي أن يتفاوت الأفراد في معايشتهم وتفسيراتهم لذلك المشهد. فقد يترك المشهد انطباعاً

حسناً لديك، بينما يُخلّف انطباعاً سيئاً لدى شخص آخر. فاحتياجاتك لشخصية أو توقعاتك الراهنة هي التي تحكم أبعاد الحُسن والقبح. فالمرحلة التفسيرية ليست إلا مرحلة ذاتية الطابع والبُنية.

العمليات السيكولوجية:

يتأثر الإدراك كعملية واعية بالعديد من العمليات السيكولوجية والتي تمارس دوراً مهماً في نظرة الأفراد للعالم المعاش. وأولى هذه العمليات السيكولوجية ما يُسيمه الباحث زيك **Zick** (١٩٧٣) «بالأولية والحداثة». وهذه العملية تعني أن معظمنا يتأثر حسب درجة وقع المثير كتجربة مُعاشة. فلو افترضنا أنك سافرت في رحلة ترفيهية إلى جهة ما، وصادف أن واجهتك متاعب قاسية، في بداية الرحلة، وفي الوقت نفسه كانت الفترة الأخيرة من الرحلة ممتعة وشيقة فكيف سيكون تقييمك عن الرحلة ككل؟. فمن المتوقع أنه في حالة كون المصاعب التي واجهتك في بداية الرحلة ذات وقع مؤثّر وبالغ على نفسك، فالتصور الغالب هو أن يكون لديك أثر أولي. أما فيما لو تركت الفترة الأخيرة من الرحلة انطباعاً حسناً لديك وكانت ذات وقع مُحبّب، فإن التصور النهائي لديك هو أثر حديث.

ففي دراسة أجراها الباحث أش **Asch** حول دور الأولية والحداثة في السلوك

---

(١١) Zick. Rubin. Liking and Loving: An Introduction to Soocial Psychology. New York Holt, 1973.

(١٢) S. Asch. "Forming Impressions of Personality". Journal of Abonormal and Social Psychology, 41, 1946, PP. 258 - 290.

الإدراكي للأفراد. بَيّن أن ترتيب قائمة الصفات المُقدمة عن شخص ما، تؤثر بشكل بالغ على إدراك الجماعة له كشخص. فالشخص الموصوف بأنه (ذكي - نشيط - متحرك - صاحب رؤية ثاقبة - عنيد متصلب الرأي) وجد أنه يُقيم بشكل إيجابي أكثر من الشخص الموصوف بأنه (مُتصلب الرأي - عنيد - صاحب رؤية صائبة - متحرك - نشيط - ذكي) من قبل الآخرين [١٣]. فالمعلومات الأولية أو التي نتلقاها في المقدمة غالباً ما تزوّدنا بأفكار عامة حول نوعية الشخوص. ومن ثم ننظر للمعلومات التالية لها بصفتها أكثر تحديداً للأفكار العامة الأولية.

وثاني العمليْات السيكولوجية المؤثرة في إدراكنا ككائنات واعية هو ما يسمى بالتَّبَنُّية الإشباعية للذات **Self - Fulfilling prophecy**[١٤] وهذه الظاهرة تحدث عندما نتنبأ بشيء ما وتأتي النتائج مطابقة لتنبؤاتنا. ففي حالة وجود اعتقاد معين لدينا ويتحقق ذلك الاعتقاد بسبب توقعاتنا التنبُّئية كواقع. ففيما لو تنبأنا بأن (س) شخص متهور، ونتيجة لتصرفاتنا هذه نجد أنه يتصرف كشخص متهور وتعاملنا معه على هذا الأساس اتصالياً، وبسبب تصرفاتنا الاتصالية هذه نجد أن نبوءتنا تتحقق بشكل كبير . فتصرفاتنا الاتصالية مع (س) تنطلق من اعتقادنا الأول بأنه شخص متهور، وبشكل يُعزّز اعتقادنا السابق عنه. فعندما ندخل للموقف الاتصالي ونحن مُحمَّلين بمعتقدات معينة عن الآخرين، فإننا نحاول اختلاق أفعال نُجبر بها الآخرين على التصرُّف بطريقة تعزّز ما نعتقده تجاههم، وعليه نجد أنهم يتصرفون بطريقة تتطابق مع ما نحمله عنهم من أفكار وبالتالي يحققون تنبوءاتنا المشبعة لذواتنا.

---

(١٤) برز هذا المفهوم من خلال أطروحات عالم الاجتماع روبرت ميرثون خاصة في كتابه:
Merton, Robert. Social Theory and Social Structure, New York: Free Press. 1957.

فالبشر عامة يتأثرون ويتصرفون حسب ما يُقال عنهم، وحسب الأوصاف التي يوصفون بها من قبل الآخرين، بل إنهم غالباً ما يصبحون نتاجاً لهذه الأوصاف. فالطفل الذي يوصف من قبل والديه بأنه متفوق دائماً ما يحاول إحراز مراكز متقدمة .والطفل الذي يوصف دائما بأنه غبي غالباً ما يتصرف وفقاً لتلك الأوصاف. إننا حقيقة كبشر نتأثر بوعي وبدون وعي بكل ما يتناقله الآخرون عنا كشخوص. وغالباً ما نجد أنفسنا نتصرف في الواقع مثلما أريد لنا أن نتصرف من خلال الأوصاف الشخصية. وكذلك الحال لدى الشخص الذي يتوقع أن الآخرين يصعُب عليهم التعايش معه. فهو غالباً ما يتصرف مع الآخرين على أساس نبوءته وبطريقة لا شعورية تُنفّر الآخرين منه. وبهذا يكون قد حقق توقعاته عن شخصيته وكما أراد لها أن تكون وليس حسب الواقع.

وثالث هذه العمليات السيكولوجية هو ما يُسمى بالتوكيدية الإدراكية، وهذه العملية تعني أننا غالباً نسعي إلى رؤية ما نودّ رؤيته وأيضا رؤية ما نتوقع رؤيته، فنحن ننظر إيجابياً تجاه من نُحب وبشكل مبالغ فيه أكثر من أولئك الذين لا نحمل تجاههم نفس الدرجة من الإيجابية. ولهذا نجد أننا وفي معظم الأحيان نتصوَّر من نشعر بميل ناحيتهم بأنهم أكثر جاذبية ممن لا نشعر تجاههم بنفس الدرجة من الود والميل النفسي.

وآخر هذه العمليات السيكولوجية التي تؤثر على إدراكنا هي ما يُعرف بالانطباعية والنظرية الشخصية العامة، فالانطباعية تعني وجود انطباع محدد لدينا عن فئة أو جماعة من الناس. فالانطباع الذي نكونه ونحمله عن فئة المدرسين أوفئة الحرفيين يؤثر كثيراً في اتصالاتنا الشخصية مع أي فرد ينتسب لهذه الفئات. فبناءً على ما نحمله من انطباعات إيجابية أو سلبية عن جماعة أو فئة من البشر، نجد أنفسنا نتصرف وبشكل تعميمي جائر مع كل من ينتسب إلى هذه الجماعة أو

الفئة. فبمجرد أن نلتقي شخصاً يُمثل فئة السائقين أو الحرفيين تدلف إلى أذهاننا جميع السمات التي تُميّز هذه الفئة مباشرة، الأمر الذي يدفعنا إلى إسقاطها مباشرة على هذا الشخص باعتباره أحد أفرادها. وبطبيعة الحال نجد أن الإنطباعية **Stereo Type** تؤثر بشكل سلبي على مداركنا وتفاعلاتنا مع الآخرين.

أما النظرية الشخصية العامة كعملية سيكولوجية تحكم مدركاتنا وتصرفاتنا مع الآخرين؛ فتركز على أن وجود سمات محددة لدى بعض الأفراد، لابُد وأن يُملي وجود سمات أخرى ترتبط بها. فالشخص الذكي على سبيل المثال نفترض فيه أن يكون ناجحاً ومتفوقاً، فالنظرية الشخصية العامة تُمثل علاقات غير منطقية في جوهرها، فهي مبنية على اعتباطية قد تُصيب وقد تُخطئ. فمن غير المعقول أن يكون كل ذكي متفوقاً ومُبرزاً، مثلما هو ممكن أن لا يكون كل جامعي مؤهلاً وناجحاً في عمله مستقبلاً. فاحتمالات النجاح والفشل أساساً ماهي إلا أمور نسبية وليست عامة.

وعلى الرغم من التشابه فيما بين الانطباعية والنظرية الشخصية العامة إلا أنهما تحملان الكثير من الفروق فيما بينهما. فالانطباعية تنحصر في تصنيفات مهنية عرقية أو دينية نفترض من خلالها أن من ينتسب إلى مهنة أو معتقدٍ ما، لا بُد أن يحمل سمات هذه المهنة أو الجماعة العرقية التي ينتمي إليها. وهذا تعميم جائر كما ترون. أما النظرية الشخصية العامة فتتمحور حول صفات عنقودية تصورية مُحددة، إذا وجدت صفة منها نستطيع أن نستنتج الصفات الأخرى الأكثر ملاءمة وبطريقة غير منطقية بطبيعة الحال.

ثالثاً: الوعي بالذات .Self- consciousness

إن علاقة الاتصال الذاتي بما يُسمى بالوعي بالذات تظل علاقة محورية ذات موقع خاص وفاعل. وبسبب هذه الفاعلية والخصوصية سنحاول في هذا الجزء استجلاء مفهوم الوعي وعلاقته بالذات المدركة اتصالياً. فالوعي بالذات يصوّر معرفتنا وإحساسنا بذواتنا. فالإنسان كمخلوق واعٍ يُعدّ قادراً على السيطرة على أفكاره ومشاعره وسلوكه وبالدرجة التي تسمح له باكتشاف ذاته وسبر أغوارها.

إن مفهوم الذات نفسه يعتبر حجر الزاوية في أي فعل اتصالي سواء أكان هذا الفعل مع الذات أو مع الآخرين. وسنحاول استيضاح طبيعة هذه الذات من خلال أنموذج جوهاري **johari**، والذي يُعرف أيضاً بـ نافذة جوهاري **Johari window**[١٥] ففي هذا النموذج نجد أربعة أقسام كل قسم يُمثل نوعاً من الذات كمفهوم.

	معروفة لذاتها	غير معروفة لذاتها
معروفة للآخرين	الذات المُتكشّفة / المنفتحة **The Open self**	الذات المُضلّلة / غير القادرة على الرؤية **The Blind self**
غير معروفة للآخرين	الذات المستترة / الغامضة **The Hidden self**	الذات المجهولة **The Unknown self**

أنموذج جوهاري لتقسيمات الذات (شكل ٢-٤)

---

(١٥) J. Luft. Group Processes: An Introduction to Group Dynamics. Palo Alto. Calif: Mayfield,1970, P. 11.

الذات المتكشفة/ المنفتحة:

وهذا القسم من الذات يختص بالمعلومات والسلوك والأحاسيس والأفكار المعروفة للذات عن نفسها وللآخرين من حولها أيضاً. وهذه المعلومات تختص بأسمائنا وأعمارنا ورغباتنا وميولنا السياسية والعقائدية. وتتفاوت هذه الذات المتكشَفة من حيث حجم التكشف والانفتاح لدى أي فرد منا بحسب عاملي الوقت والأفراد الآخرين. فبالنسبة لعامل الوقت، نجد أنه وفي أوقات معينة نكشف عن ذواتنا بشكل كبير مقارنة بأوقات أخرى. ففي أوقات التأزمات النفسية أو أوقات الشدة نجد أنفسنا أكثر ميلاً لفتح دواخلنا للآخرين. أما بالنسبة لعامل الأفراد الآخرين الذين نتفاعل معهم ،فإنه وبحضرة أشخاص بعينهم لا نلبث أن نكشف عن ما يخالج أعماقنا بشكل كبير بسبب الارتياح لهذه الشخوص في المقام الأول مقارنة بغيرهم.

فالفرد منا يحتاج دائماً لمساندة من يرتاح لوجودهم في حياته، الأمر الذي يعني إشراكهم في الخصوصيات أكثر من غيرهم. فالكشف عن مكنونات الذات يعتمد أساساً على مدى الارتباط والعلاقة بين المتفاعلين. فقد لا نُفصح عن خصوصياتنا للأشخاص الذين لاتربطنا بهم علاقة قرابة أومعرفة بشكل عام، ولكن في بعض الحالات قد نجد صعوبة في التعبيرعن أدق خصوصيات حياتنا لشخص قريب؛ خاصة في حالة العلاقات العاطفية التي نفضل الاحتفاظ بها لأنفسنا أو كشفها للغرباء أو من لا نرتبط بهم بعلاقة قرابة كالأطباء أو الأخصائيين الاجتماعيين أو المحليين النفساني.

فالباحث لُفت **Luft** (١٩٧٠)، يؤكد على أنه كلما تضاءل حجم الجزء المخصص للذات المنفتحة تضاءل إيقاع الاتصال. فالاتصال يعتمد إلى حد كبير

على نسبة المعلومات الخاصة بحياتنا الشخصية والتي يعرفها عنا الآخرون . فعدم إعطاء الآخرين فرصة كافية للتعرف عن قُرب على ذواتنا يجعل اتصالنا بهم مضطرباً . هذا إن لم يكن صعباً . فالاتصال يهيىء الفرصة لأطراف التفاعل لمعرفة بعضهم عن قرب . وتقليص مساحة الذات المتكشفة بينهم يؤدي إلى إحداث فجوة يصعُب ردمها إلامن خلال إعطاء فرصة مُلائمة لكل منهم لمعرفة الآخر وبشكل متساوٍ .

فأي تغيير في حجم ومساحة الذات المتكشّفة أو الذوات الثلاث الأخرى يؤدي بالضرورة إلى إحداث تغيير في مساحات الذوات الأخرى . فزيادة مساحة وحجم الذات المتكشّفة، يؤدي بالتأكيد إلى تقليص حجم ومساحة الذات المستترة . وهذا الكشف عن ذواتنا لآخرين يؤدي حتمًا إلى تقليص الذات المضلّلة . وعلى أي حال فإن هذه الذوات الأربع ليست منفصلة بل متفاعلة وكل منها تعتمد على الأخرى . وكل فرد منا يحمل في داخله هذه الذوات ولكن بشكل نسبي .

الذات المضللة/ غير القادرة على الرؤية.

وتختص هذه الذات بجميع النواحي والسمات الشخصية الخاصة بنا و لمعروفة للآخرين ولكننا نجهلها في نفس الوقت . فعلى سبيل المثال، اللوازم اللفظية في أسلوبنا الخطابي (كالشخص الذي يُردد عبارة معينة في حديثه وتؤخذ عليه كلازمة لفظية مثل (سمعت مني -إلخ)، أو بعض الحركات الجسدية التي تلازم حديثنا (كاهتزازات الرقبة أو اليدين أثناء الكلام بشكل صارخ وغير طبيعي) . أو بعض الميكانزمات الدفاعية التي نتنباها في حوارنا مع الآخرين (كامتهان الشخوص أو رفع الصوت لمقاطعة المتحدث ومغالطته إلخ) .

إن اتصالنا البينشخصي يعتمد أساساً على مدى معرفة طرفي الاتصال لمعلومات مشتركة عن كل واحد منهم. وبصفة عامة نجد أن لدى كل فرد منا أجزاءً مضلّلة في ذواتنا. وقد يمكننا تقليص هذه الأجزاء التي يصعب رؤيتها من قبلنا. إلا أنه لا يمكننا حقيقة التخلص منها نهائياً. ففيما لو أدركنا أن لدينا أجزاء مضّللة في شخصياتنا، فإن هذا الإدراك يساعدنا على التعامل مع ذواتنا بشكل سليم. وينحصر الأسلوب الأمثل في تقليص حجم الذات المضلّلة عن طريق الحصول على المعلومات التي يحملها الآخرون عنا، والتي يصعُب علينا رؤيتها في الوقت نفسه. ويتم الحصول على هذه المعلومات من الآخرين بطرق مباشرة أو غير مباشرة، وذلك من خلال سؤالهم عن آرائهم في شخصياتنا. وقد يُفضّل الأسلوب غير المباشر هنا.

الذات المجهولة.

وتَمثّل هذه الذات كل ماهو موجود في شخصيتنا ولكنه غير معروف لنا أو للآخرين من حولنا، فالافتراض العلمي هنا استنتاجي بوجود نواحي وسمات في ذواتنا لسنا على وعي تام بها. ولذلك نفترض وجود هذه النواحي بصفتها حبيسة اللاوعي، ومن ثم هي بعيدة عن الوعي الذاتي. ويمكن التعرّف على هذه النواحي والسمات من خلال تجارب قاسية أو حالات تجريبية مثل التنويم المغناطيسي، أو بعض المخدرات الجراحية وبعض العقاقير، والتي تفسح الطريق أمام هذه السمات على الانفلات من قيود اللاوعي.

الذات المستترة

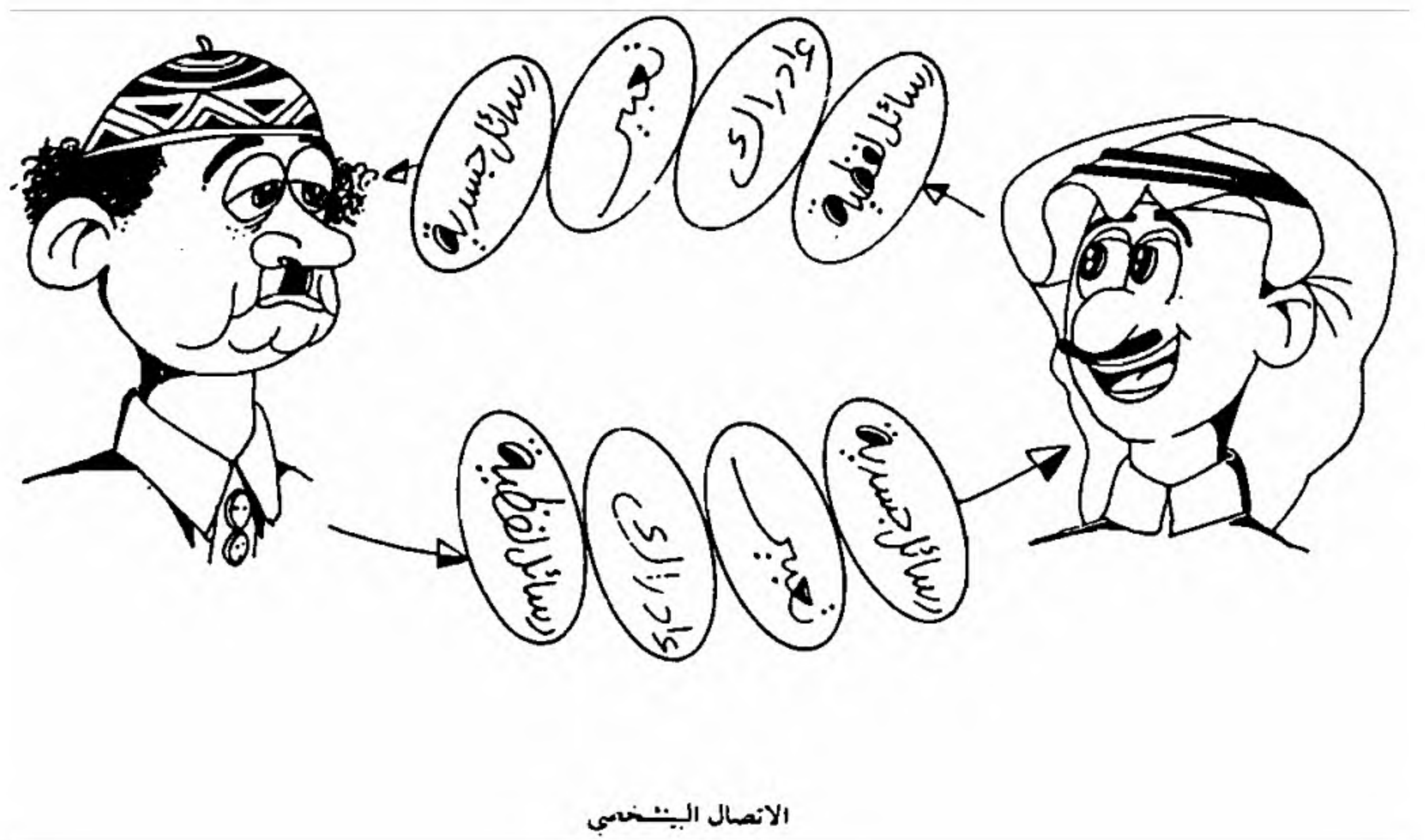
وهذه تمثل كل ما نعرفه عن ذواتنا وعن الآخرين ولكن نحاول الاحتفاظ به وقصره على ذواتنا فقط، وهذه الناحية تشمل الأسرار الخاصة بنجاحك وخصوصياتك ذات العلاقة بالأسرة وممارسات جو العمل. وعملية الإفصاح عن هذه المكنونات والأسرار قد يترتب عليه نتائج مُدمرة لحياة الشخص في حالة كونها غير أخلاقية أو تجاوزات نظامية ... إلخ. وغالباً ما نقصرُ البوح بهذه الخصوصيات والأسرار للخُلص من المقربين والأصدقاء. وعلى أي حال من الضروري لكل فرد منا أي يكون لديه شخص قريب منه وجدانياً يمكنه الإفضاء إليه بأدق أسرار حياته ومشاركته ما لا يعرفه عنه أغلبية المحيطين به.

وبعد استعراضنا لمفهوم الذات ودور الإدراك الحسي في صياغة هذا المفهوم من خلال العمليات السيكولوجية المؤثرة، ومراجعة الوعي وأثره على تركيبة الذات. يمكننا الانتقال إلى وحدة اتصالية أكبر، وهي الوحدة التي يتفاعل في إطارها أكثر من ذات كالاتصال المواجهي البينشخصي . وهو ما سيكون محل استعراضنا في الفصل القادم.

الفصل الخامس

الاتصال البينشخصي

- أولاً: التطور التأسيسي للاتصال بين الأشخاص
- ثانياً: طبيعة وممارسة العلاقة البينشخصية.



الاتصال الشخصي

أولاً: التطور التأسيسي للاتصال بين الأشخاص.

يمكن تعريف الاتصال البينشخصي، بأنه العملية الاتصالية التي يتبادل خلالها الأفراد رسائل شفهية وجسدية تساهم في استحداث وبناء علاقات فيما بينهم سلباً أو إيجاباً. وتُعد هذه العملية البينشخصية عملية مُعقّدة بسبب الاختلافات والتفاوت في توقعات واحتياجات ونفسيات أطراف العملية نفسها. فمن الطبيعي أن يختلف الأفراد فيما بينهم من حيث الأحاسيس والانفعالات والخبرات الشخصية، والتي تؤثر حتماً في تفاعلهم واتصالاتهم اليومية. الأمر الذي يوحي بأن عدم التوافق أو التماثل في التوجهات والتوقعات ليس إلا ظاهرة طبيعية توفر محيط التفاعل البينشخصي فيما بين الأفراد.

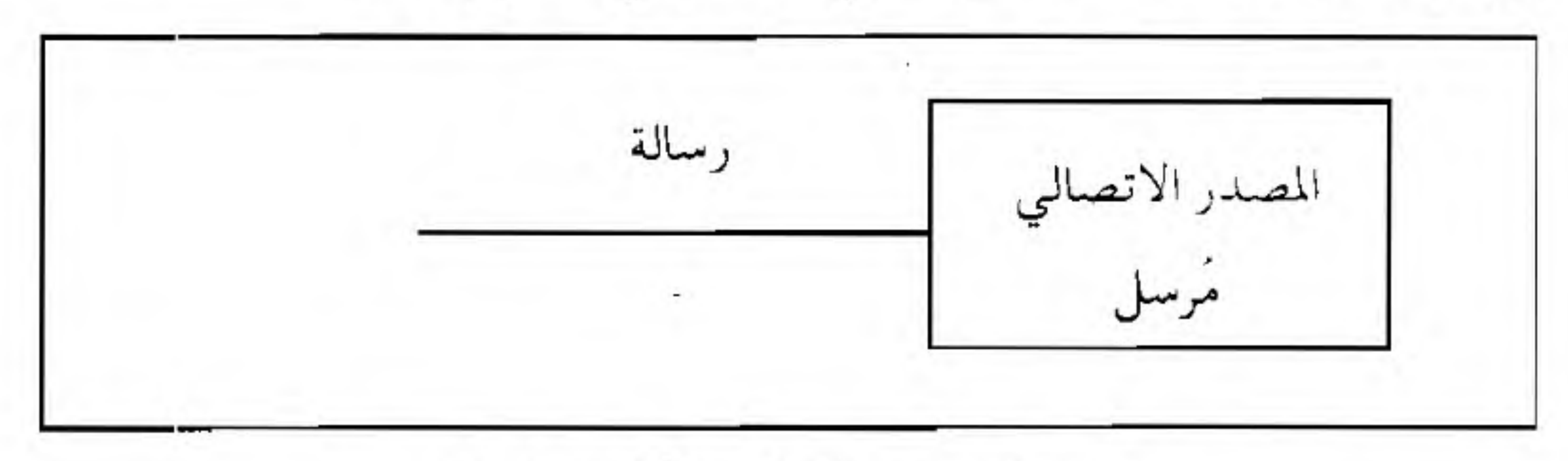
فلو افترضنا تماثل جميع البشر في بنيتهم الذاتية، لما أمكنهم أن يجدوا ما يستحق أن يتصلوا ويتفاعلوا من أجله. وبدون هذه المفارقات في السلوك والخبرات والكينونة الآدمية لدى الأفراد تنتفي الحاجة للاتصال من أساسها. فاختلاف الأفكار والمعتقدات والتجارب وأسلوب التعايش بين الأفراد يوفر مناخاً ديناميأ لإثراء الاتصال في حد ذاته.

إن التطور الذي صاحب النظرية الاتصالية المعاصرة كان نتاجاً للتقدم البارع في علوم النفس والاجتماع والهندسة والكمبيوتر .... إلخ، والذي أسهم بدوره في بلورة مفهوم التبادلية للاتصال **Tarnsactional**. وسنحاول هنا استعراض المراحل التي مرت بها النظرية الاتصالية في هذا الصدد. فالنظرية الاتصالية مرت بثلاث مراحل في هذا الصدد، هي على التوالي:

١ ـ مرحلة التأثير الاتصالي **Action**، ٢ ـ مرحلة التفاعل الاتصالي**Interaction**، ٣ ـ مرحلة التجاوب المتبادل **Transactional** ، وسنتناول هذه المراحل بالتفصيل في نطاق الاتصال البينشخصي.

١ ـ مرحلة التأثير الاتصالي.

تعتبر مرحلة التأثير من أولى مراحل تطور النظرية الاتصالية المعاصرة (١). ففي أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين؛ لوحظ أن التركيز العام في دراسة الاتصال كان يتمحور حول ميكانيكية أحادية طولية **Linear**. وعلى هذا الأساس كان منطلق التفكير الاتصالي مبدئياً يرتكز على المصدر الاتصالي، وكيفية التصرًف وبناء الرسالة، وماهو مفترض في المرسل القيام به لتحويل أفكاره إلى رموز مٌعبرة للطرف المتلقي. من هذا المنطلق كان محور العملية الاتصالية نمطياً وفي اتجاه أحادي يضع في الاعتبار مرسل الرسالة فقط دونما أخذ للأطراف الأخرى في العملية الاتصالية. فالهدف هو المُرسل كعامل أوحد في الإطار الاتصالي، إضافة إلى الرسالة وكيفية بنائها بشكل عملي كما هو في شكل (١ـ ٥)



نموذج توصيفي للتأثير ـ شكل (١ ـ ٥)

(١) S. Dennis, " Mechanical and Systemaatic Concepts of feed Book, "Today's Speech. 21 (Summer-1973): 23-28; see also J. Stewart, " Introoduuction" IN Bridges not Walls: A Book sbout Interperesonal Communication, ed. John Stewart Rading, Mass: Addisonwesely Publishing Co., 1973, PP. 8-10.

وكما يتضح من هذا النموذج الاتصالي المبكّر، فإن الاستفادة منه في الاتصال البينشخصي تظل محدودة في نطاق فردي فقط، باعتبار اهتمامه بالمرسل وطرائق صياغة الأفكار في رموز تُشكل مضمون الرسالة الاتصالية. وهذا بطبيعة الحال يُعد قصوراً عن إدراك طبيعة العملية الاتصالية بين الأفراد. فالاهتمام مفقود تماماً بالمتغيرات الأخرى في الحدث الاتصالي كالمتلقي وردود فعله واتجاهاته على سبيل المثال. وهذا ما يؤدي في معظم الأحوال إلى بروز ما يسَّمى بالخلل الاتصالي **Miss Communication** بين المرسل والمتلقي. فهذا النموذج يحوي غموضاً كبيراً فيما يختص بعناصر الاستماع والتحدث. فالإستماع يُنظر له على أساس أنه ناتج عن فاعلية الرسالة في المتلقي وتأثره بها. من هنا فالاستماع ليس إلا عملية استقبال للرسالة فقط دونما حاجة للتفاعل من جانب المتلقي نفسه. ولهذا نجد غالبية من ينطلقون من أنموذج التأثير ينظرون إلى عملية الاستماع بصفتها عملية طبيعية لا تتطلب أي تنمية أو تطوير للمهارات السماعية.

وعلى أي حال تمكن الباحثون من التوصّل إلى عدم فاعلية هذا النموذج، والذي لا يأخذ عملية الاستماع باعتبارها ذات علاقة حيوية بما يُعبّر عنه المرسل خاصة في الاتصال البينشخصي(٢).

ومما يجدر ذكره في هذا الصدد، أن الجدوى الخاصة بنموذج التأثير تتسم بضآلتها اتصالياً. فالاتصال كعملية يحوي أكثر من مجرد مرسل يضع أفكاره في رموز ويقوم بتصميم رسالة للتأثير في جمع من المتلقين، أو جمع من المتلقين الذين يتصرفون وفقاً لمضمون الرسالة الاتصالية. فمن منظور اتصالي عملي؛ نجد أن

---

(٢) R. Nichols. "Do We Know How to Listen? Practical Helps in a Modern age.". Speech Teacher, 10, 1961, PP. 118-24

الاتصال يعني مرسلاً ومتلقياً يؤثر كل منها في الآخر بدرجة معينة، وهو أمر طبيعي في حياة البشر اليومية.

٢ ـ مرحلة التفاعل الاتصالي.

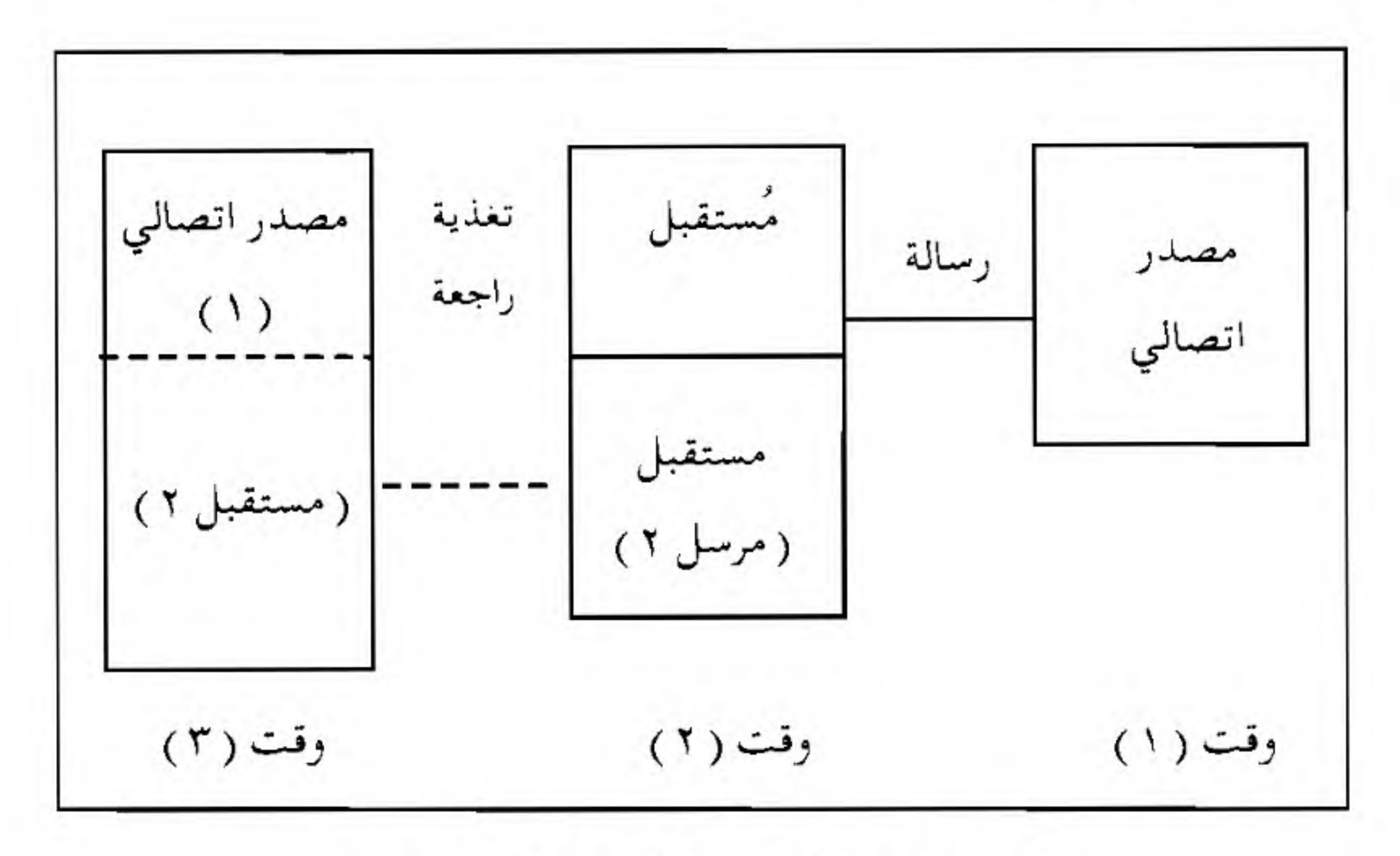
تعتبر مرحلة التفاعل الاتصالي المرحلة الوسطى في تطور نظرية الاتصال عامة والاتصال البينشخصي على وجه الخصوص. فمن خلال اهتمامات الباحثين بما يُسمى بالتحكم **Control** والذي يأخذ في الاعتبار مدى نجاح الرسالة في التأثير على المتلقي، برز مفهوم المتلقي من خلال التغذية الراجعة. والتحكم هنا يتم من خلال معرفة المرسل بواسطة التغذية الراجعة لطريقة استجابة المتلقي للرسالة الاتصالية. ودلف مفهوم التغذية الراجعة **Feedback** كعنصر رئيس في نموذج الاتصال(٣).

وعلى هذا الأساس أصبح المرسل قادراً، عن طريق ما يَبُثه المستقبل من رسائل، على توجيه رسائل صائبة بناءً على مضامين التغذية الراجعة، وإحداث الأثر المطلوب في المتلقي مستقبلاً. ففي النموذج (٢ـ ٥) نلاحظ المسار التفاعلي مُضافاً إليه عنصر الوقت **Time**، باعتبار أن للرسائل المتبادلة بين أطراف العملية الاتصالية دورة زمنية تتضمن استجابات مُستمرة بين كل من المرسل والمتلقي. فالاستجابة متبادلة بين الطرفين، فالمرسل يستجيب لرسائل المتلقي بواسطة التغذية الراجعة تجاه الرسائل الأولى ومن ثم تعديل وإعادة صياغة الرسائل التالية بما يتلاءم وردود فعل المتلقي. وكذلك المتلقي يتأثر بمضامين رسائل المصدر الاتصالي ويزود

---

(٣) Diagrams of Interactional Model are Derived from Dennis, Smith, "Mechanical and Systematic Concepts. PP. 24 - 25 . (Previously Mentione).

هذا المصدر بردود فعله تجاه هذه المضامين.



نموذج التفاعل أحدى الاتجاه (شكل (٢ـ٥)

إن النموذج التفاعلي للاتصال يُفسر الاستماع على أنه عملية استقبال وتفكيك للرموز، وأيضاً ترجمة واستجابة لمضامين الرسالة. فحالما يستجيب المستقبل لمضمون الرسالة بسلوك أو تصرف معين، يصبح هذا التصرف بمثابة تغذية راجعة توحي بمدى الاستجابة وطبيعتها لدى المستقبل. ولقد أعطى هذا النموذج الاتصالي بُعداً هاماً لمفهوم المعلومات **Information**، والتي تُعد محوراً لتفاعل المرسل والمستقبل ضمن نطاق التغذية الراجعة.

وعلى الرغم من ذلك ، فإن مفهوم المعلومات ذاته لا يفيدنا بقدر كبير في الاتصال البينشخصي كعملية. ففي الاتصال البينشخصي لا ينصب اهتمامنا فقط على المعلومة كشيء جديد، بقدر ما يتركز حول دلالة **Signification** أو معنى تلك المعلومة **Meaning**، فالتفاعل بين الأفراد يرتكز أساساً عل المعنى المشترك

والمفسَّر وليس المعلومة كإضافة جديدة لطرفي العملية. وقد يكون مفهوم المعلومات ذا أهمية كبرى في النظرية الاتصالية ذاتها وفي إطار دراسات الوسائل الاتصالية، ولكن قد يصبح هذا المفهوم أقل جدوى على مستوى الاتصال المواجهي بين الأفراد. فاتصال الأفراد هنا يتمحور حول المعنى المشترك والمتبادل وليس حول الكم الفعلي للمعلومات المتبادلة (٤).

وعلى الرغم من أهمية هذا النموذج الاتصالي في تطوير مفهوم الاتصال على مستوى النظرية، فإنه وفي نفس الوقت يؤخذ عليه عدم التناغم والتفريق في السلوكيات (تأثير ردود الفعل) في تبادل المرسل والمتلقي؛ الأمر الذي يعني عدم وجود اتصال حقيقي وفاعل. إضافة إلى أن هذا النموذج يغدو غير ذي فاعلية حينما يتم تطبيقه على تحليل رسائل آنية متعددة بين المرسل والمتلقي في وقت واحد. فلو افترضنا أن الشخص (أ) يتحدث إلى الشخص (ب) بينما (ب) يبث العديد من الرسائل الراجعة بواسطة حركات جسده وتعابير وجهه... إلخ، لوجدنا أنه من غير الممكن لهذا النموذج أن يحتوي هذه الرسائل العديدة في وقت واحد بين المتفاعلين. وكما يقول الباحث أشبي **Ashby** (١٩٦٤)، فإنه وبمجرد أن نتجاوز أربعة خطوط من الرسائل والتغذية الراجعة بين المرسل والمتلقي، تصبح الإشكاليه الرياضية للأنموذج أكبر من النفعية العملية المتصوَّرة له (٥).

---

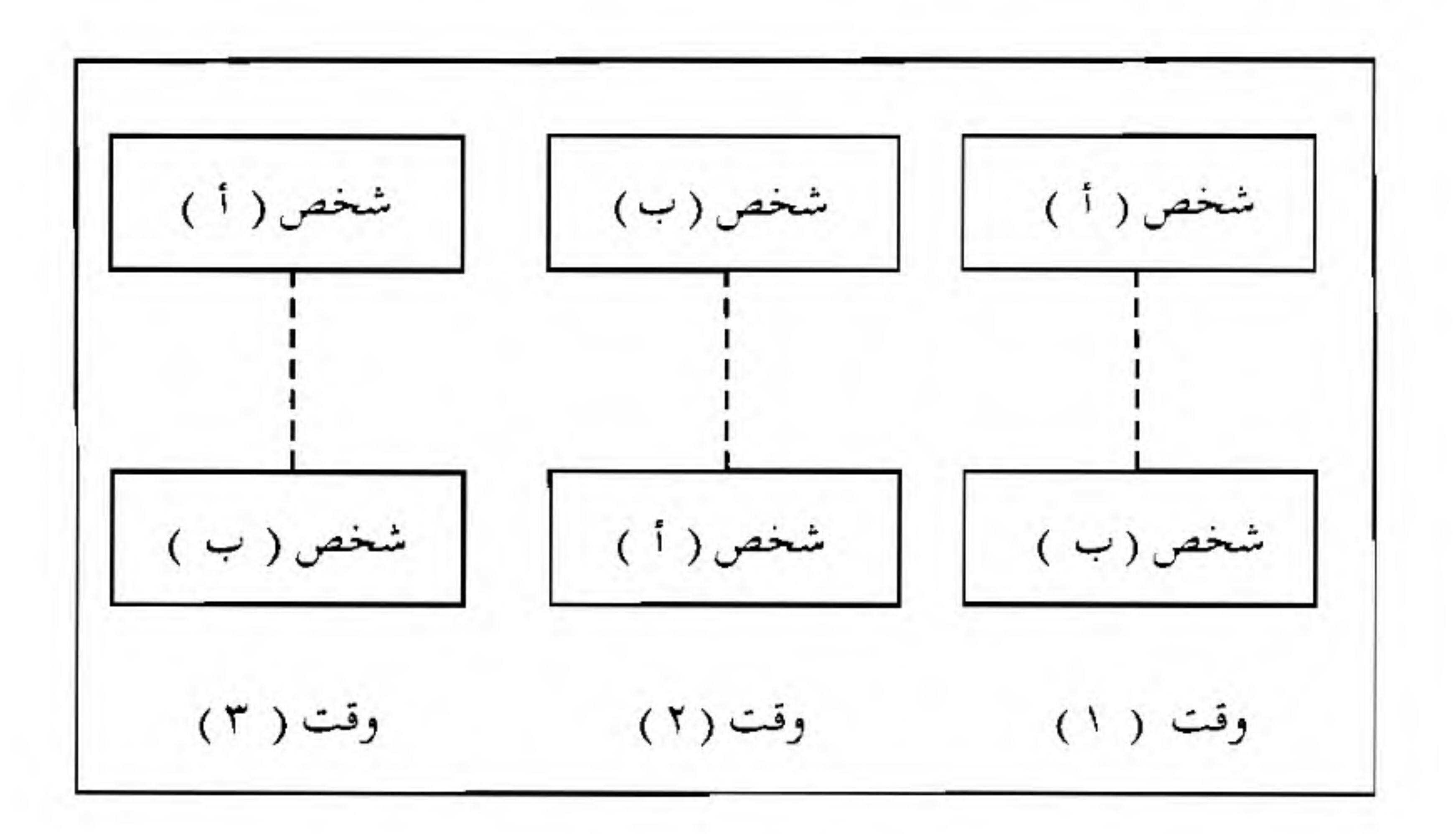
(٤) نخص بالذكر هنا النموذج الرياضي للاتصال لشانون وويفر،والذي يهتم بالنواحي الميكانيكية للترحيل المعلوماتي في أجهزة الإسال انظر كل من :

N. Weiner, The Human Use of the Human Beings: Cyberetics and society, New York: Holt, Rinehart and Winston, 1654. And N. Weiner, "Cybernetics", In communication and Culture, Smith ed. New York: Holt, Rart and Winston. 1966. and C. Shanon and W.Weaver. The Mathematical Theory of Communication Urbana: Universit y of Illinois Press, 1964

(٥) W. Ashby, A Introduction to Cy bernetics,. London: Chapman & Hall, 1956 University Paper Backs, PP. 53 - 54

٣ ـ مرحلة التجاوب المتبادل.

في هذه المرحلة بالذات اتجه الباحثون والمنظّرون للعملية الاتصالية نحو تصور أكثر فاعلية من نموذجي التأثير والتفاعل. وهذا التصور يأخذ في الاعتبار شمولية العملية الاتصالية والتركيز على الاستجابات المتبادلة في وقت واحد **Simultaneous** بين أطراف العملية الاتصالية. فالمرسل والمتلقي في الموقف الاتصالي يدرك كل منهما الآخر.



أنموذج التجاوب المتبادل (شكل ٣ ـ ٥)

وكلاهما يقوم بالتفسير والتعبير عن الموقف بواسطة الرسائل الاتصالية المشتركة، ودونما تركيز على أي منهما باعتباره مرسلا فقط. فالموقف الاتصالي يصبح كُلاً متكاملاً يصعب تجزئته، أو النظر إليه بوصفه عناصر منفصلة (مرسل فقط أو مستقبل فقط)، بل على العكس من ذلك تماماً. فالموقف الاتصالي يتجه وجهة تقادمية **Forward** قائمة على مراحل أخرى تشكل في حد ذاتها المعنى المشترك بين المتفاعلين. (انظر شكل ٣ ـ ٥).

ولهذا يتضح لنا أن الاتصال البينشخصي كعملية؛ يمكن أن يكون أكثر وضوحاً وأكثر واقعية في إطار نموذج التبادلية **Transactional** لتوصيف ما يحدث في علام التفاعل اليومي بين الأفراد في المجتمع دونما تحيز لعنصر دون آخر. وبهذا التصور النظري يمكننا الآن مناقشة طبيعة وممارسات الاتصال بين لأفراد في المجتمع.

ثانياً: طبيعة وممارسات الاتصال البينشخصي.

إن مفهومنا للاتصال البينشخصي يرتكز بشكل خاص على العملية الاتصالية، والتي من خلالها نقوم كأفراد باستهلاك ـ تنمية ـ وصيانة علاقاتنا الانسانية بالآخرين وإنهائها في أحيان أخرى. وتتميز هذه العملية بالتعقيد حيث إنها تتأثر بتوقعات واحتياجات وخبرات الأفراد المتفاوتة. وفي إطار هذه العملية التفاعلية تتبادل الأطراف المعنية العديد من الرسائل الشفاهية والجسدية والتي بدورها تخلق التفاهم وتحقق استمرارية الاتصال. وعلى هذا الأساس يمكننا أن نؤكد على أن الاتصال البينشخصي هو ذلك الاتصال الذي يتم في إطار علاقات مؤسسة.

إن علاقاتنا المشتركة مع الآخرين تُعد بمثابة الإطار الذي يهيىء لنا الاتصال بشكل عام، وتؤثر في الوقت نفسه على نوعية وعمق هذا الاتصال، فعلاقات الأصدقاء ببعض وعلاقة الزوج بزوجته والمدرس بطلابه، ماهي إلا علاقات تشكل إطاراً مُحدداً يحتوي ما يمكن لنا اعتباره اتصالاً بينشخصياً أولاً، واتصالاً شاملاً في المرحلة الثانية. وهذه العلاقات سواء كانت بين الزوج وزوجته أو المدرس وطلابه أو الفرد وأصدقائه تظل هي التي تحدّد النمط الاتصالي الملائم بحسب نوعية العلاقة ذاتها واحتياجات وتوقعات أطرافها.

ففي الاتصال البينشخصي لابد من توافر عنصري التفاعل والثنائية في الحدث الاتصالي، فالحدث الاتصالي البينشخصي يقتضي وجود فردين رئيسين لتشكيل الحدث نفسه، فمن المُتعذَر إنجاز العملية الاتصالية بدون هذين الطرفين الأساسيين. إضافة إلى ذلك، تبرز فيما بعد قضية العلاقة البينية التي تحكم تفاعل هذين الطرفين ببعضهما من ناحية الأدوار الاجتماعية لكل طرف (مدرس وطالب - زوج وزوجته - تاجر وعميل... إلخ). والطبيعة التي تُحتّم اتصال كل منهم بالآخر.

إن عملية خلق المعنى بين شخص وآخر تستلزم وجود سلوك وتجربة معاشة فالاتصال يستوجب وجود سلوك صريح **Overt behavior** يمكن إدراكه من قبل أحد أطراف الحدث التفاعلي. فالوجود البشري في جوهره ماهو إلا سلوك، فلايكاد يوجد إنسان دونما طابع سلوكي يُميزه عن غير ه من البشر. وكذلك التجربة من حيث إنها أساسية الوجود في الحدث التفاعلي بين الأفراد، فكل فرد يدخل إلى الموقف الاتصالي بسلوك مُميّز يدركه حسياً الطرف الآخر باعتباره (فعل **Act**) وتجربة خاصة به **Exber-iac-tion**.

فمن المعروف أن كل واحد منا يختلف في خبراته عن الآخرين،بل إن كل فرد يعتبر نتاجاً لخبراته وتجاربه الشخصية في العالم المعاش. ولهذا نجد أن المعنى المشترك في الاتصال يقوم في أساسه على عنصري السلوك (الفعل والحركة واللفظ) والتجربة الخاصة بكل طرف من أطراف الحدث الاتصالي. فاختلاف التجارب والخبرات بين الأفراد يُعد عنصرا ذا قيمة كبيرة في إثراء المعنى العام للتفاعل. فلو تساوت خبراتنا ووجهات نظرنا المعاشة لانتفت أهداف اتصالنا ببعض، ولأصبح اتصالنا مفرغا من المعنى باعتبار أننا لن نجد ما يستحق أن نتبادله كخبرات بيننا كذوات واعية.

فالخبرات الإنسانية تتميز بخاصية مهمة لكونها اشتراك وتبادل مباشر لرؤى ذواتنا للعالم المعاش **Lived- World**، فالاتصال يعتمد أساساً على الثراء الذي تحتويه هذه التجارب والخبرات المتفاوتة لدى أطراف التفاعل. فكل طرف يتعرف عى كيفية معايشة الآخرين للأحداث والمواقف الاجتماعية ويخرج من هذه المعرفة بمعنى محسوس للعالم المعاش من وجهة نظر الآخرين من حوله. وترجع أهمية التجربة في الاتصال إلى أنه عن طريقها يتم تبادل وجهات النظر المختلفة للأفراد و لاستفادة من خلال الاشتراك في التفاعل بين الأفراد.

إن الاتصال البينشخصي في جوهره يُشير إلى أننا دائماً في احتياج للتعبير عن مكنونات ذواتنا ورغباتنا ووجهات نظرنا للآخرين. فطبيعتنا كمخلوقات اجتماعية تدفعنا إلى أن نكون قريبين ومقربين من الآخرين. وهذا ما يدفعنا دوماً إلى إقامة علاقات مع الآخرين من أجل أن تُضفي هذه العلاقات أبعاداً إيجابية على حياتنا وعوالمنا المعايشة. فنحن نمقت العزلة والاغتراب ونبحث عن الحب والاحتضان من قبل الآخرين. ففي أي تعامل بينشخصي، يفترض معظمنا أدواراً محددة في علاقاتنا بالآخرين. وهذه الأدوار **Roles** المفترضة تحدّد نوعية السلوكيات القابلة للتفسير كرسائل وما ترمز إليه هذه الرسائل في سياق هذه الأدوار .ويعد اختيار هذه الأدوار المفترضة في العلاقات البينشخصية محكوما بعناصر ثلاثة: ١ ـ القدرة على تخيُّل الدور الذي سيفترضه الشخص الآخر. ٢ ـ السياق الذي يؤطر التفاعل الاتصالي. ٣ ـ الإدراك الحسي لسلوك الطرف الآخر. ففي تعاملنا الاتصالي مع أي فرد غالبا ما يكون لدينا صورة ذهنية عن الكيفية التي سيتصرف بموجبها هذا الفرد في الموقف الاتصالي الفعلي.

فنحن نسعى دوماً إلى تكوين فكرة عن الدور الذي يفترضه الشخص الآخر وكيف سنتصرف حياله؟ وهذه التوقعات وليدة لخبراتنا السابقة مع نفس الشخص

أو أشخاص آخرين في مواقف مماثلة. فالمدرس على سبيل المثال، غالباً ما يكون لديه فكرة مُسبقة حول الأساليب التي يتصرف بموجبها الطلاب سلوكيا، فالمدرس هنا يتخيل من خلال خبراته السابقة مع الطلاب السلوك المفترض في أي طالب بشكل عام. ومن هنا يفترض كل من المدرس والطالب دوره متوقعاً افتراض الطرف الآخر لدوره المناسب هو أيضاً.

أما السياق الخاص بالموقف الاتصالي، فيحدد وبشكل كبير هذه الأدوار المفترضة من قبَل المتفاعلين. فمن الضروري انتفاء أدوار تتناسب ونوعية السياق الذي يحكم الموقف الاتصالي. فالموقف المأساوي (الجنائزي) يحتاج دوراً مساندا لأطراف المعاناة، وتحاشي عرض القضايا والمواضيع التي لا تناسب طبيعة هذا الموقف اتصالياً. وأخيراً يمكننا كمخلوقات اجتماعية ومن خلال مدركاتنا الحسية توقع الأدوار التي يتصرف بموجبها الآخرون إلى حد كبير، ونبني في ضوئها السلوكيات المتوقعة لدينا.

إن أي تعامل بينشخصي تحكمه في العادة قوانين عامة **Rules**، تؤطر طبيعة الاتصال، فاختيار الأدوار السلوكية في التفاعل مع الآخرين يخضع في معظمه لمنظومة من القوانين التي تُشكّل هذا التفاعل. وهذه القوانين يُعبر عنها صراحة أو ضمنا في المواقف الاجتماعية. فالقوانين التي تحكم التفاعل البينشخصي في داخل المؤسسات الاجتماعية غالباً ما تكون صريحة وواضحة، كالتفاعل بين المدرس والطالب، والطبيب والمريض، والرئيس والمرؤوس، والذي يحكمه العُرف المؤسسي. أما خارج إطار التفاعل المؤسسي الرسمي، فإن هذه القوانين تغدو مُستلة من المحددات الثقافية والمحظورات المتعارف عليها جمعياً.

وحينما نتطرق للاتصال البينشخصي، فإننا وبطريق غير مباشر نتعرض ضمنيا لمفهوم العلاقات الانسانية. أي العلاقة التي تُملي تفاعلاً بين طرفين. وتتميز العلاقات بين البشر اتصاليا بأنها تتم عبر مراحل أولاً، وتتسم بأبعاد عديدة ثانياً، وتتفاوت من حيث المدى والعمق ثالثا. وهذا ما سنحاول مناقشته في الصفحات التالية.

أولا: العلاقة في الاتصال البينشخصي تمر بمراحل متعددة.

في أي علاقة إنسانية لابد من وجود ما يُسمى بالإدراك الحسيّ **Perception**، والتي يتم فيها إدراك وجود الآخر الفعلي (مثل رؤية الشخص فعلياً أو سماع صوته). وهنا يتم استهلال الحديث بعد المشاهدة وتبادل المعلومات الأولية عن الشخوص. وعادة ما يلعب المظهرالخارجي للشخص دوراً حاسماً في تحديد مصير العلاقة على المدى البعيد. فالارتياح أو الانقباض لمظهر شخص ما يَحدِّد مدى الاستمرار في العلاقة والانتقال بها إلى مرحلة متقدمة أو إبقائها عند هذا المستوى الأولي في التفاعل، فالارتياح يعني الانتقال إلى مرحلة التورط. وهي مرحلة التعرف على الذوات من قُرب. فكل طرف يسعى هنا إلى معرفة ميول ورغبات واهتمامات الطرف الآخر، وفي حالة حصول توافق عام في الأمزجة، يلجأ الأفراد إلى تصعيد العلاقة والانتقال إلى مرحلة الحميمية والالتزام تجاه العلاقة أولاً وتجاه الطرف الآخر ثانياً.

أما في حالة عدم وجود توافق في الرغبات والأمزجة، فإن أطراف العلاقة تَقنع ذواتها بعدم جدى التورط والقرب من الآخر، وهذا بحد ذاته يعني أن العلاقة ليست كما تصورها أطراف العلاقة، الأمر الذي يوجب تقليصها والتراجع بها إلى

الوراء. أي أن أطراف التفاعل اكتشفت خللاً في التركيبة الكيميائية فيما بينهم، وبشكل يوجب عدم الاستمرار في تطوير العلاقة بإبقائها على نطاق محدود وضيق، أو التراجع بها كثيراً إلى الخلف بهدف إنهائها بقطع جسور الارتباط تماماً.

ثانيا: العلاقة البينشخصية تتميز بأبعادها العديدة.

إن أي علاقة لابد لها أن تقوم على أبعاد عديدة. فقد تتمحور العلاقة حول جوانب مادية أو فكرية أو عاطفية. ولابد لأي علاقة بين طرفين من أن تتأسس على جانب محدد من هذه الجوانب، فقد تكون علاقتنا بشخص ما محورها الفكر وما يتعلق به من تبادل للأفكار والآراء حيال مختلف القضايا. وقد تكون علاقتنا بالآخرين قائمة على العواطف كالحب بين المقربين والودّ والقبول بين الأصدقاء. فمحور العلاقة هنا يرتكز على تبادل عاطفي إشباعي بين أطراف العلاقة. وقد تأخذ العلاقة اتّجاهاً ماديا بحتا تحكمه مصالح تجارية نفعية متبادلة بين الأطراف.

وتتميز العلاقات البينشخصية أيضاً، بأنها تختلف بحسب طبيعة انتماء الفرد والأدوار المتوقعة منه في المجتمع. فالفرد العادي قد يحب أبناءه مثلاً حباً يختلف عن حُبه لزوجته، وقد يُحب عمله وأصدقاءه حباً يختلف عن حبه لذاته مثلاً. فانتماء الشخص إلى جماعة مُعينة والدور السلوكي له في المجتمع يحكم نوعية علاقات الحب والكره والودّ والبغض... إلخ.

ثالثا: تتفاوت العلاقات بين الأشخاص من ناحية المدى والعمق.

إن أي علاقة بين طرفين، يمكن النظر إليها من حيث المدى الذي يذهب إليه

أطراف العلاقة في مناقشاتهم للقضايا وتبادلهم للآراء ووجهات النظر، فعلاقة المدرس بالطالب محدودة المدى من ناحية المواضيع التي تُطرح للنقاش بينهما، وتأخذ بُعداً أكثر اتساعاً عندما يلتقي المدرس بزملائه، أو في حالة التقاء الطالب بأصدقائه وهكذا. أما عمق العلاقة فيعني الناحية التي تعكس ذوات وشخصية ومشاعر أطراف العلاقة. فعلاقة الزوج بزوجته من المفترض أن تعكس ذواتهم في التعبير عن مشاعرهم وما يختلج في دواخلهم في نطاق العلاقة وبشكل صريح ومباشر، وهو على عكس ما يمكن أن يحدث بين الأصدقاء أو الإخوة إلا في حالة تعمّق العلاقة بشكل كبير.

وفي إطار التعامل الاتصالي لا يمكن لأي فرد الامتناع عن التصرف والسلوك سواء لفظياً أو جسدياً، فأطراف الاتصال يُعدوّن في سلوك مُستمر وغير قابل للتوقف مهما كانت الأحوال. فالبشر دائما منخرطون في عمليات إدراكية حسية **Perceptual Processes** يتلقون من خلالها رسائل متواصلة عن العالم الخارجي وموجوداته الطبيعية والإنساينة. ولا يمكننا بأي حال من الأحوال الانسحاب من عالم الوعي إلا بشكل خارج عن إرادتنا. وهذا ما يجعلنا في اتصال دائم مع العالم المحيط بنا والآخرين من حولنا. فمعظم سلوكياتنا تُعد بمثابة رسائل موجهة ناحية الآخرين ،وعملية ترجمة وتفسير هذه الرسائل السلوكية يعتمد أساساً وكما أشرنا على نوعية الأدوار والقوانين الاجتماعية والمؤسسية في الثقافة.

ويعتمد التفاعل البينشخصي على مفهوم جوهري وأساسي مهم، ألا وهو مفهوم البوح **Self- Disclosure** ، ويختلف مفهوم البوح عن الاتصال من ناحية أن الاتصال في مجمله ينحصر في نطاق الرسائل العامة والمعلومات المتبادلة بين الأفراد كأحوال الطقس والأوضاع الشخصية والاجتماعية العامة. أما البوح وكما يعرفه الباحث كوزبي **Cozby** (١٩٧٣) فمن الضروري أن يشتمل على :

١ ـ معلومات شخصية عن المتحدث. ٢ ـ يعبر المتحدث لفظياً عن هذه المعلومات. ٣ ـ وجود شخص آخر يتلقى هذه المعلومات[٦]، وهذا يعني أن البوح معلومات محورها شخصي ويتم التعبير عنها لفظيا وبشكل عفوي وتوجّه لشخص آخر.

ولكي يكون البوح متميزاً عن أي فعل اتصالي، فمن الضروري أن يكون صادقا ومجرداً من العبارات المبالغ فيها والكذب، وأن يحتوي على معلومات خاصة جداً ومُتعمّقة عن الذات وليست مجرد معلومات سطحية، فالبوح يتعلق بالأجزاء العميقة في دواخلنا والتي نحاول دائماً الإبقاء عليها وعدم اطلاع الآخرين أو إعلامهم بها بسبب خصوصيتها في حياتنا.

ولا يمكن بطبيعة الحال أن نُعد هذه المعلومات الخاصة بنا بوحاً إلا في حالة إشراكنا للآخرين فيها. وللبوح مزية إيجابية في العلاقات البينشخصية من خلال ما يوفره من أجواء صحية بين أطراف العلاقة، فالبوح عن مكنونات ذواتنا لشخص ما، يَشعره بمدى خصوصيته ومكانته لدينا. وهذا بطبيعة الحال يدفع بالعلاقة إلى اتجاهات إيجابية بسبب المصارحة وأسلوب الكشف عن أعماق النفس البشرية.

ولقد توصلت معظم الدراسات في هذا المجال إلى تأكيد ارتباط البوح بعامل الثقة بين الأفراد، فكلما توفر جو مناسب من الثقة بين المتفاعلين كانت نسبة البوح بينهم ذات حضور مناسب. فالثقة توفر جواً نفسياً مريحاً لمشاركة الأطراف الاتصالية خصوصياتهم وأدق تفاصيل حياتهم. وهذه المشاركة في عوالم الذات بين الأطراف تساهم أيضاً في ازدياد إيجابية العلاقة وتطورها بشكل مُثْرٍ يخدم مصالح أطراف العلاقة. فبالإضافة إلى دور البوح الإيجابي في تنمية العلاقات بين

---

(٦) P. Cozby... "Self-Disclosure" A Literaature Review. Psychological Bulletin, No. 79, 1973, PP. 73-91.

الأفراد ، نجد أنه يساهم أيضاً في تحقيق توازن صحتهم النفسية كما يتصوّر الباحث النفساني جورارد **Jourard**(٧)، فالبوح يُعد وسيلة لتحقيق شخصيات متوازنة صحياً، فهو يساعد الأفراد في التخلص من ضغوط الحياة المتولدة عن عمليات الكبت ومحاولات إخفاء الكثير عن الآخرين. ويهيىء البوح للأشخاص فرصة التعرف على ذواتهم من خلال الكشف عنها للآخرين وإشراكهم في عوالمهم الخاصة، الأمر الذي يوفر لهؤلاء الأشخاص رؤية ذاتية ناضجة وصحية.

وعلى الرغم من النواحي الإيجابية في الاتصال البينشخصي، إلا أن معظمنا يكاد يتجاهل هذه الإيجابيات بسبب عوامل شخصية أو اجتماعية، فالباحث ستيل **Ssteele**(١٩٧٥)، يناقش ستة أسباب متداخلة لتدني البوح في بعض المواقف الاتصالية (٨)، وهذه الأسباب تنحصر في : ١ ـ قد يؤدي البوح إلى تقييمات سلبية ورفض من قبل الآخرين، أي فقدان احترام الذات من قبل الآخرين لشخص الذي يكشف عن خصوصياته. ٢ ـ قد يؤدي البوح إلى إغضاب، الشخص المتلقي والتأثير عليه وبشكل يؤثر سلبياً على العلاقة به. ٣ ـ قد يؤدي البوح إلى فقدان السيطرة على بعض المواقف المستقبلية. ٤ ـ قد يؤدي البوح إلى إيلام وجرح الآخرين مما قد يدفعهم إلى الانسحاب من العلاقة كُلية. ٥ ـ قد يؤدي البوح إلى تقديم صورة ذهنية سيئة عن الشخص للآخرين. ٦ ـ قد يؤدي البوح إلى عدم استفادة الشخص الآخر منه بقدر استفادته من عدم الصراحة، مثل الشخص الذي يقول لشخص آخر «أنا أحبك» وذلك بهدف إراحته نفسياً ليس إلا. ويورد الباحث إيقان **Egan** (١٩٧٥) عدداً من الأسباب الاجتماعية التي تحدّ من البوح

---

(٧) S. Jourard. "Healthy Personality and Self- Disclosure." mental Hygiene, No. 43, 1956. PP. 466-507.

(٨) F. Steele. "The Open Organization: the Impact of Secrecy and Disclosure on People and Organizations. "Reading Massachusetts: Addison-Wesley, 1975. Ch3 and 4.

في الاتصال بين الأفراد، فالباحث إيقان يتصور بأن هناك قوتين في المجتمع تحجّمان عملية البوح في الاتصال بين الأفراد(٩)، فالقوة الأولى ناتجة عن معتقد ثقافي يتصور بأن إشراك الآخرين في عالم الخصوصيات؛ يُعد في حد ذاته دلالة على ضعف في القدرات العقلية للشخص، أما القوة الاجتماعية الثانية، فهي ناتجة عن تغذية وتعزيز المجتمع للكذب كأسلوب حياة أمثل. ومنطلق هذا التصور هو الاعتقاد بضرورة عرض صور غير حقيقية عن الذات للآخرين، باعتبار هذه الصور تساعد في توفير السيطرة على الآخرين وعلى تحقق فرص الثراء واعتلاء المواقع الهامة. وهذا يعني بطبيعة الحال أن الأفراد في المجتمع غالباً ما يجدون أنفسهم مدفوعين لكي يبدوا أمام الآخرين بشكل لا يتفق وحقيقة ذواتهم.

وفي خاتمة هذا السياق، من الضروري الإشارة إلى أنه على الرغم من خطورة الكشف عن مكنونات النفس البشرية خاصة مع من لا يوثق بهم، يظل البوح مزية إيجابية فاعلة في إثراء الاتصال البينشخصي كظاهرة إنسانية.

أبعاد العلاقات البينشخصية

تتميز العلاقات البينشخصية بطبيعة تنظيمية بنائية عبر الوقت، فالعلاقات لا تنشأ بشكل فجائي عشوائي، فهي تأخذ شكل المراحل المنتظمة والقائمة على متغيرات التفاعل الاجتماعي والنواحي السيكولوجية لأطراف التفاعل. فالعلاقات الانسانية عموما تتصف بالدينامية وعدم الجمود ولكن في إطار تحكمه أبعاد اجتماعية وشخصية سيكولوجية. ومن الباحثين الذين اهتموا بدراسة مراحل

---

(٩) G. Egan. "Encounter: Group Processes for Interpersonal Growth. "Belmont, Calif: Brooks Colle, 1970. PP.. 26-71.

وتطور العلاقات الباحث ناب **Knapp** (١٩٨٤) . ويُعد أنموذجه المقدم من أميز التصورات المعاصرة لمفهوم العلاقات ونوعية الاتصال المصاحب لكل مرحلة من المراحل التي تمر بها العلاقة البينشخصية . ويصف الباحث ناب في أنموذجه خمس مراحل أساسية تؤطر العلاقات الثنائية [١٠].

فالمرحلة الأولى هي مرحلة الاستهلاك Initiation.

وهذه مرحلة الالتقاء الأولى بين الأطراف وما يصاحبها من عبارات، ترحيب وتحايا .وردود فعل أولية للشخصية والمظهر الخارجي . وتعتبر هذه المرحلة تبادل التحايا والترحيب والسؤال عن الأحوال، أو عبارات عامة عن الطقس أو المواضيع الاجتماعية العامة. وقد تؤثر عوامل مثل ردود الفعل السلبية المصحوبة بتعابير الامتعاض أو عدم الارتياح، أو كالمظهر الخارجي للآخرين على استقرار أو تقدم العلاقة إلى مرحلة أخرى أو بقائها في نفس المرحلة في حالة عدم وجود ارتياح متبادل .

أما المرحلة الثانية فهي مرحلة التجريب والاختبار Experimentation.

وفي هذه المرحلة يحاول طرفا العلاقة التعرف عن قرب على بعضهما البعض، والشروع في أحاديث قصيرة يُتعرض من خلالها لمواضيع شتى لمعرفة اتجهات كل منهما حيالها . وتقتصر هذه الأحاديث القصيرة والمقتضية على معلومات عامة دونما مساس بالعمق الذاتي لكل طرف .

ويتم في الغالب تحاشي الموضوعات الحساسة وذات الطابع الشخصي والتركيز

(١٠) M. Kapp. "Interpersonal Communication and Human Relationships, MA: Allyn & Bucon, 19884. Chs 2-3.

على علاقات التوافق والأبعاد العامة المشتركة للشخوص، أي الرغبات المشتركة لكل طرف واهتماماته العامة وأنشطته وميوله .... إلخ. وقد تتوقف بعض العلاقات عند هذه المرحلة بناء على الخطوط العريضة المتوافرة لدى كل طرف. وقد تتصاعد في اتجاه مراحل أكثر تطورية. وقد تكون علاقاتنا بالجيران ورفاق الدراسة أو المهنة تندرج ضمن هذه المرحلة بشكل واضح. أما في حالة الاتفاق بين الأطراف على قضاء الوقت معاً أو الاشتراك في بعض الأنشطة والهوايات فهذا يعني الانتقال إلى مرحلة التكثيف.

مرحلة التعرض المكثف Intensive Exposure

وهي المرحلة الثالثة، والتي تعني معلومات أكثر خصوصية وأقل عمومية. فكل طرف يحاول تعريض الأجزاء الشخصية المستترة لديه للآخر وبشكل مُكثّف، أي محاولة كل طرف إعطاء معلومات عن وضعه الأسري وأحواله المادية وبعض خصوصيات غير معروفة عنه للكثيرين. وتصبح لغة الحوار أكثر عفوية وغير رسمية **Informal.** ، يصبح التعامل بينهما خالياً من الألقاب وأكثر فاعلية من الناحية الجسدية (كاستخدام الأيدي بالربت على كتف الآخر أو الإمساك بيد الآخر) . وقد يكون من الممكن للعلاقة أن تستقر أو تتوقف عند هذا الحد كالأصدقاء والمقربين الذين قد يستمرون مقربين، أو تبعدهم ظروف معينة تساهم في إنهاء العلاقة. وقد تتطور العلاقة تصاعديا في اتجاه مرحلة التداخل والتشابك فيما إذا اقتنع الطرفان برغبة متبادلة في ذلك.

مرحلة التشابك والتداخل Integrantion.

وهي المرحلة الرابعة ، والتي يتبادل فيها الأفراد القيم والسلوكيات المشتركة فيما بينهم، أي أن يشكل الطرفان ثنائيا Couple متناغماً يشترك في رغبات و هتمامات موحدة، حتى أن اللغة الموظفة حوارياً واتصالياً تصبح مشتركة. فالضمير (نحن) يحل محل الضمير (أنا)، وهذا يعني التوحد الانصهاري لشخصية كل طرف في شخصية الآخر. فكلا الطرفين يتحرك كوحدة واحدة، حتى إنه من غير المستبعد أن يتعامل معهم الآخرون على هذا الأساس. فالاتفاق والقرارات المشتركة تكاد تكون سمة مُميزة لهذه المرحلة. وأيضا في هذه المرحلة قد تتوقف العلاقة عند هذا الحد إما بالاستقرار أو بالتراجع ومن ثم الخفوت النهائي، أو بالاستمرار تصاعدياً إلى مرحلة الارتباط وهي مرحلة متقدمة جداً في بناء العلاقة.

المرحلة الأخيرة ـ مرحلة الارتباط Bonding

وهنا يحاول طرفا العلاقة تعزيز علاقتهم اجتماعياً بإعلان الخطوبة أو الزواج أو الصداقة مثلاً، أو تأكيد الطابع التعاقدي من خلال المشاركة في القيام بنشاط فكري أو تجاري فيما بينهم، وبشكل يعطي انطباعا لدى الآخرين بمدى عمق علاقة الطرفين. وهذه الصبغة التعاقدية عندما يتم إعلانها على الملأ، تعني مدى التورط والعمق الذي يحكم علاقة الطرفين، ومدى الرغبة القوية لدى الطرفين للإعلان عن هذه العلاقة.

حقيقة يُعد أنموذج الباحث ناب مهماً في فهم طبيعة التطور المنظم والمتسلسل للعلاقات بين الأشخاص اتصالياً. فمن غير الممكن تجاوز أي مرحلة من مراحل العلاقة مثلاً. فالدينامية العلائقية تعني إما تحركاً تصعيديا إيجابيا وللأمام،

وإما تقليصاً سلبياً وللوراء. فحينما يبدأ الرباط العلائقي في الضعف وعدم الالتزام، تبدأ العلاقة في أخذ اتجاه خلافي **Differentiation**، أي محاولة كل طرف التنصل من العلاقة بتأكيد الفروقات الموجودة بينهما والتمادي في البحث عن فروق جديدة لدعم قرار الانفصال، حتى اللغة الموظفة حوارياً تغدو أكثر تعزيزاً (للأنا) في مقابل (نحن)، وغالبا ما يحاول كل طرف إشعار الآخر بمدى قدرته على الانفصال والعيش بعيداً، أو بالانخراط في علاقات تعويضية سريعة. وفي حالة استمرار العلاقة في هذا الاتجاه، فهذا يعني أنشطة أقل ومشاركة أقل بين الأفراد، بل والاتجاه إلى كتم الأسرار ومكنونات النفس عن الطرف الآخر، فالعلاقة تأخذ طابعاً تحفظيا على مستوى اللغة أو مستوى الجسد، وتحل الرسمية محل العفوية وتبدأ مرحلة التحاشي واجتناب كل طرف للآخر، الأمر الذي يعني تأبين وقبر العلاقة.

وبهذا الجزء الخاص بالعلاقات البينشخصية وطبيعة تطورها وبنيتها التنظيمية المتسلسلة، نأتي إلى ختام الاتصال البينشخصي كأحد الأنماط ذات الأهمية البالغة في حياتنا ككائنات اجتماعية لايمكنها الاستغناء عن الآخرين أوعن الاتصال بهم.

الفصل السادس

الاتصال العام

- أولاً: التطور التاريخي للاتصال.
- ثانياً: علم الاتصال الخطابي المعاصر.
- ثالثاً: المهارات الاتصاليةالأساسية في فن الإلقاء
- رابعاً: الأساليب الإلقائية وأنواعها في الاتصال العام
- خامساً: إعداد وتصميم النص الاتصالي (المضمون).
- سادساً: المناظرات العامة.

الاتصال العام



أولا التطور التاريخي للاتصال:

مماسبق ذكره في الجزء الأول والخاص بطبيعة الاتصال ومفهومه المعاصر ، نجد أنه من المناسب استعراض الخلفية التاريخية لنشأة الاتصال الإنساني، والذي يعتبر البداية الحقيقية لتنظير علم الاتصال . والهدف من استعراض الخلفية التاريخية هنا هو محاولة إعادة قراءة ما كان يُعرف بالخطابة **Rhetoric** في العصور السابقة على اعتبار أنها بدايات دراسة الاتصال. فالاتصال في شكله الخطابي كان بمثابة التصور الأولي للنظرية الاتصالية المعاصرة، ولايزال هذا الشكل الخطابي أحد الأنماط الفاعلة في احتكاك البشر من حيث تصنيع الرسائل والتعبير عنها في إطار جمعي محدد، فالاتصال الخطابي **Speech Communication** لايمكن تصوره بعيداً عن تعريفنا السابق للاتصال الإنساني من حيث إنه يتمحور حول المعنى المشترك بين المتفاعلين.

وعلى الرغم من وجود اختلافات كبيرة بين علماء الاتصال حول حدود وأطُر الاتصال الخطابي، إلا أن الغالبية العظمى تكاد تتفق على الأسس المكونّة للعملية الاتصالية السابق التعرّض لها. وعلى هذا الأساس يمكننا أن نأخذ منظورنا السابق للاتصال الإنساني كعملية دينامية لها أسس ومكونات معينة (محيط اتصالي - مرسل - مستقبل - رسالة ــ وسيلة - أثر وتغذية راجعة) باعتباره النموذج الصائب لمناقشة جزئيات الاتصال الخطابي في مُجمله.

والجدير بالذكر أن هناك استخدامات عدة لمفهوم الاتصال، ففي الغرب يستخدم البعض كلمة اتصال **Communication** للدلالة على علم الاتصال المعاصر (إعلام وسائلي - مقروء - مسموع - مرئي أوتنظيمي ... إلخ) بحكم نشأتهم الأكاديمية ضمن ما يُسمى بالعلوم الاجتماعية. أما من يستخدم مصطلح الخطابة **Rhetoric** كدلالة على كلمة اتصال بمعناها الشمولي فهم في الغالب

يـنتمون إلى مدارس فلسفية وإنسانية بالدرجة الأولى. وقد يكون من المفيد لنا هنا، وتجنبا للخلط في المفاهيم لدى القراء أن نؤكد على أن تركيزنا على الاتصال الخطابي كتسلسل تاريخي لعلم الاتصال المعاصر؛ توجبه الظروف التاريخية نفسها والأطروحات النظرية لعلماء ومفكري تلك الفترة، والتي كانت تتعمق حول تأثير الرسالة الإقناعية ودور المصدر الاتصالي. فالتوظيف اللغوي هنا لمصطلح الخطابة لا يعدو أن يكون بهدف التوافق مع السياق التاريخي ليس إلا.

العصر الإغريقي.

الاتصال كعلم محط للتساؤلات والبحث، يعتبر قديماً قدم الحضارة الإنسانية. فالاتصال كعلم وفن معاصر تشكّل من خلال اهتمامات الفلاسفة والمفكرين الإغريق، والذين من خلال أطروحاتهم أصبح بالإمكان التعرف على جذور وبدايات هذا العلم. فعلم الخطابة كان العلم الأوحد الذي يُدرس أكاديميا في العاصمة أثينا. ويرجع ذلك إلى أن المواطنين الأغريق كانو مطالبين أمام نظام العدالة الحكومي بالدفاع عن أنفسهم وأيضا مقاضاة الآخرين في تلك الآونة. فعدم توفر المحامين والمدعيين العامين، أوجد العديد من المعلمين الذين يقومون بإعداد خطابات المواطنين وتنويرهم في قضاياهم.

وحينما أصدر مجلس العموم الأثيني تشريعات توصي بتشكيل قنوات شورية، يساهم من خلالها المواطنون في إبداء الرأي تجاه قوانين وتشريعات الحكومة، وأيضا التوصية بتعديل قوانين الحكومة إن لزم الأمر، أصبحت الخطابة وفقا لهذه المسؤوليات الممنوحة للمواطنين، علماً أكاديميا رسمياً. وكانت معظم هذه المهام التعليمية في أيدي السفسطائين **Sophists** أو من يُعرفون بمدرِّسي

الحكمة والمعرفة. وكان النمط الأكاديمي في تلك الفترة ينحصر في تقليد الطلاب لمعلميهم وفي حفظ الرسائل المهمة في ذلك العصر، والتي من الممكن توظيفها في المناسبات الخاصة والعامة.

ففي القرن الخامس قبل الميلاد ظهر كوراكس **Corax**، كأحد أبرز المعلِّمين السفسطائين، والذي شعر بمدى الحاجة إلى وجود أسس مُنظمة لفن الكلام في قاعات المحاكم. فألف كتابه «فن الخطابة» والذي ركز فيه على مفهوم الاحتمالات **Probability**، ويرى كواركس بضرورة أن يستهل المتحدث (الخطيب) حديثه باحتمالات عامة، أو يتوصل إلى احتمالية حينما يكون من غير الوارد وجود حقائق يمكن معها التوصل إلى توكيدات مطلقة. ومن هنا استطاع كوراكس أن يرسم أول تصور رسمي لتنطيم النص الاتصالي. فهو يعتقد بأن لابد للخطاب من ثلاثة أجزاء مهمة هي: المقدمة - والجدل - ومن ثم الخاتمة (١).

ومما يجدر ذكره هنا، هو أن الإغريق لم يكونوا على وفاق تام مع السفسطائين ومنهاجهم الأكاديمي،باعتبارهم ليسوا مواطنين أصليين، بالإضافة إلى توجههم لتدريس الحكمة والكمال للجماهير بمقابل مادي. فحسب معتقد الإغريق، فإن هذه التقاليد لا يمكن تلقينها باعتبارها خدمات مدفوعة لكونها مُلكا للشعب كله، وجعلها خدمات مدفوعة يؤدي إلى قصرها على الفئات القادرة من الشعب فقط. وهذا الأمر أدى إلى بروز كراهية علنية للسفسطائين في المجتمع الإغريقي. وسنحاول استعراض أهم رموز الحركة السفسطائية ورموز المجابهة الإغريقية لها في هذا الصدد.

يُعَدُّ بروتاقورس **Protagoras of abdera** (٤٨٠ - ٤١١ قبل الميلاد)،

---

(١) G. Kennedy, The Art of Persuasion in Greece. Princeton. N. J.:

الباعث الأول لحركة السفسطائين. وتعُد عبارته المشهورة «الإنسان هو المقياس الحقيقي للأشياء»، بمثابة التوجه النظري للحركة السفسطائية. وأخذت هذه الحركة ضمن توجهها النظري فلسفة مُبطَّنة تعتقد بأن الدراسات الإنسانية هي المنظور الأوحد الذي يمكن من خلاله دراسة ومُساءلة العالم، فالإنسان هو محور الأشياء في العالم(٢).

جورجيس Gorgias (٤٩٦ – ٤٢٠ قبل الميلاد)

كما يعد جورجيس أحد المفكرين السفسطائين الذين يستحقون الذكر هنا بسبب تأسيسه لأول مدرسة لتعليم الخطابة في أثينا. وعُرف عنه اهتمامه بالعنصر الشعري **Poetic** للغة. ويُعده الكثيرون بمثابة رائد ما يُسمى بالخطاب المُرتجل **Im-promrtu Speech** باعتباره أحد الفنون الإقناعية التي يتبناها في مدرسته(٣).

إسوقراط Isocrates (٤٣٦ - ٣٣٨قبل الميلاد)

بدأ إسوقراط حياته كاتباً للخطب بسبب افتقاده للصوت وعدم مقدرته على مواجهة الجمهور. ولقد أسس مدرسة للخطابة في أثينا. ويؤمن إسوقراط بضرورة انخراط الخطيب في مختلف نواحي الحياة العامة، إضافة إلى أن إسوقراط يؤمن بعدم إمكانية فصل السياسة عن الخطابة بحكم التلازم الحتمي بينهما سواء على مستوى الدولة أو الحياة العامة(٤).

---

(٢) Princeton University Press. 1963. PP. 58-61 Ibid, P13.

(٣) L. Thonsson and A. Baird. Speech Criticism: The Development of Standards for Rhetorical Appraisal. New York: Ronald. 1948, P. 38

(٤) H. Russel. "The Rhetorical Theory of Isocrates, "Quarterly Journal of Speech , No.8. November - 1922, PP. 323-3

وعلى الرغم من إسهامات السفسطائيين العديدة في مجال الخطابة ، إلا أنه لم يكن هناك اعتراف رسمي من الحكومة بكل ما يقومون به، إضافة إلى عدم تمكنهم من وضع أساس تنظيري لهذا العلم. وقد يكون من المناسب القول، بأن مرحلة أفلاطون وأرسطو تعد بمثابة مرحلة التأسيس المعرفي لعلم الاتصال الخطابي.

أفلاطون **Plato** (٤٢٧ ـ ٣٤٧ قبل الميلاد)

على الرغم من أن البدايات التنظيرية الأولية لهذا العلم انبثقت من خلال مرئيات هذا المفكر، إلا أن هذه التصورات نفسها كانت تتسم بالمعارضة الواضحة لما يُسمى علم الخطابة. ويرجع هذا التعارض إلى نظرة أفلاطون لما كان يمارسه السفسطائيون في تلك الحقبة من أساليب اتصالية، الأمر الذي أدى به إلى مهاجمة مفهوم هذا العلم ذاته. فأفلاطون كان على يقين بأن الفلسفة والتفكير الجدلي يمثلان روح المعرفة البشرية، والتي يجب أن لايُغلّب عليها أي جانب آخر. من هنا استطاع أفلاطون، ومن خلال حواره المشهور المُسمى بـ (جورجيس **gorgias** نسبة إلى جورجيس الصقلي أحد السفسطائيين المؤسسين للأكاديميات الخطابية)، من أن يقدم مقارنة بين ما يمارسه السفسطائيون خطابياً وبين مفهوم سقراط **Socrates** فلسفيا لهذا العلم.

فأفلاطون يرى بأن منظور السفسطائيين قائم على أسس مغلوطة لا تمثل الواقع أو الحقيقة، بالإضافة إلى أنها توظَّف باتجاه أغراض لا تخدم الوجود الإنساني. ففي حواره المُسمى بـ (فيدرس **Phaedrus**) يستخدم أفلاطون ثلاثة نماذج خطابية في الحب كأنموذج لما يمكن تسميته خطابة، ففي الخطابين الأولين يشرح أفلاطون الأخطاء المتداولة في ممارسة هذا العلم في تلك الحقبة في أثينا. والتي توالدت

بسبب عدم قدرتها على استمالة وتحريك الجمهور وبسبب توجهاتهم التي تتعارض مع الفضيلة. ويحاول أفلاطون في خطابه الثالث وضع الأسس النظرية لعلم الخطابة كما يتصوره فلسفياً وإقناعياً، فالخطاب في نظره يجب أن يقوم على أسس ثلاثة:

١ـ أن يرتكز على المعرفة المتعمقة بالحقيقة. ٢ ـ الإلمام بنفسيات الجماهير.

٣ ـ نوعية الحجج والبراهين الجدلية الموظفة. إضافة إلى هذه المعالجة الخاصة بالمحتوى الاتصالي، فيُعد أفلاطون قد ساهم في وضع تصورات عملية تختص بتنظيم وتهيئة الخطاب وأسلوب عرضه.(٥)

إن معظم تصورات أفلاطون هذه يمكن أخذها على أساس أنها مقترحات أولية وخطوط عريضة لنظرية الاتصال الخطابي، مع الأخذ في الاعتبار أنها لا تمثل واقعاً يصل إلى مستوى النظرية الكاملة، فمعظم هذه التصورات مبنية على أسلوب الجـــدل **Dialecti Method** كما يرى أرسطو والذي يتخذ موقفاً معارضاً لهذا الأسلوب.

أرسطو طاليس Aristotle (٣٨٤ ـ ٣٢٢ قبل الميلاد)

يصوَر معظم المنظِّرين المعاصرين لعلم الاتصال أرسطو بالأب الروحي والمؤسس الحقيقي لهذا العلم نظرياً، بل إن البعض يذهب إلى اعتباره مؤسساً لمفهوم الإقناع والتأثير في الجماهير من خلال مجهوداته التي انتقل فيها من مرحلة

(٥) E.Hunt. "Plato and Aristotle on Rhetaric and Rhetoricans, "in Studies in Rhetoo:ic and Public Speaking. New York: Russell & Russell, 1962. PP.3-60.

التصورات إلى مرحلة التنظير لعملية الاتصال خطابياً . وبالرغم من أن أرسطو كان تلميذاً لأفلاطون إلا أن توجهاته كانت بعيدة عن أطروحات معلمه، فأفلاطون بالنسبة له يركز على الجوانب الأخلاقية والمثالية دونما اهتمام بالجوانب العملية للحدث الاتصالي . ففي كتابه الخطابة **Rhetoric**، يصوِّر أرسطو الاتصال بأنه «المقدرة على ملاحظة المناحي الإقناعية في مضمون الرسالة الاتصالية»(٦) وبنظرة عاجلة لهذا التصور يتضح لنا مدى تركيز أرسطو على الإقناع كمحور رئيس لأي رسالة لغوية، خاصة وأن الممارسات التشريعية والقانونية في أثينا سواء من ناحية صناعة القرارات أو الأحكام كانت نتاجاً فعلياً للأثر الإقناعي للرسالة .

ولقد خصص أرسطو جزءاً كبيراً من كتابة الخطابة لمعالجة ما أسماه بالابتكار **Invention**، أو القدرة على البحث في قضايا مستحدثة وتوظيف الأساليب الاثباتية في عرض هذه القضايا على الجماهير . إضافة إلى التركيز على النواحي العملية فيما يختص بالتنظيم وأسلوب العرض والإلقاء جماهيرياً، ويمكن تلخيص هذا التصور النظري لأرسطو في خمسة مرتكزات هامة هي :

١ ـ ابتكار الأفكار والمواضيع والحجج **Invention**

٢ ـ التنظيم (من ناحية ترتيب الأفكار والحجج منطقياً) **Orginzation** .

٣ ـ الأسلوب التوظيفي للخيارات اللغوية **Elocution** .

٤ ـ أسلوب التقديم والإلقاء **Delivery** .

٥ ـ الذاكرة .**Memor** .

---

(٦) Aristle, Rhetoric, Trans. W. Rhys Roberts. New York: Random House, 1954,P. 24.

ويصف أرسطو المضامين والمناحي الإقناعية إلى مضامين فنية وأخرى غير فنية، فالمضامين غير الفنية هي التي يتم فيها توظيف مصطلحات ترفيهية أو إقناعية من أجل تغيير اتجاهات أو سلوك، وتحقيق الإثارة من خلال الاستشهاد بمواقف إثباتية دامغة.

أما الإقناع الفني، فيتم من خلال قدرة المتحدث على خلق هذه المواقف بل واسيطرة على توظيفها بما يخدم الرسالة فنياً.

وهذه الأساليب الإقناعية الفنية على ثلاثة أنواع، فالنوع الأول من الإقناع الفني يعتمد على شخصية المتحدث **Ethos**، وهو كل ما يمس شخصية الخطيب وتوجهاته وقدرته فيما يخص الحس الجماعي من ناحية تركيبته الذاتية ومصداقيته لدى الجمهور. أما النوع الثاني فيسميه أرسطو بالإثبات العاطفي **Pathos**، على أساس أن أثر الرسالة الإقناعية يصبح ملموساً فيما إذا نجح المتحدث في تحريك مشاعر الجماهير واستمالتهم إلى ما يصبو إليه. ويطلق أرسطو على النوع الثالث من الإقناع الفني، مفهوم المنطق **Logos** أو الاثبات المنطقي/العقلاني، والذي بو سطته يتمكن المتحدث من إقناع الجمهور من خلال معالجاته للحقائق والشواهد الملموسة والتي تترك أثرها على عقولهم.

وبطبيعة الحال ـ يظل أرسطو أحد أهم رموز التفكير الاتصالي خطابياً. وتعد أطروحاته في مجال الإقناع والاتصال ذات حضور وفاعلية كبيرين في علم الاتصال المعاصر. وفي اعتقادنا يظل أرسطو علماً لا يمكن تجاوزه فلسفياً أو معرفياً باعتبار أن معظم توجهاته النظرية وأطروحاته في الطبيعة والفيزياء والمنطق والرياضيات؛ تمثل حجر الزاوية للعلوم المعاصرة ومنها الاتصال.

العصر الروماني.

بالرغم من ظهور القوة الرومانية وسيطرتها على معظم أجزاء البحر الأبيض المتوسط عسكرياً، إلا أن الرومان لم يتمكنوا من تجاوز منجزات اليونانيين الحضارية. وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بالخطابة. وهذا ما أدى بهم إلى تبني إسهامات أفلاطون وأرسطو كنماذج لممارسة هذا العلم وتدريسه. ولجأ الرومان إلى تطبيق معظم الظواهر الثقافية الأثينية على طابع حياتهم، وبصفة خاصة كل ما يتعلق بالخطابة ومجالات ممارستها في أنظمة الحكم والدولة والحياة العامة. ويجدر بنا أن نشير هنا إلى أن الحقبة الرومانية لم تقدم أي إسهام يُذكر مقارنة بمنجزات أرسطو من الناحية النظرية لعلم الاتصال. وقد يكون من الضروري أن نتعرض لأهم رموز الفكر الروماني على أي حال في هذا المجال.

شيشرون Cicero (١٠٦ ـ ٤٣ قبل الميلاد)

يعتبر شيشرون من أعظم خطباء العصر الروماني. فلقد كان عضواً في مجلس النواب الروماني وخطيباً مفوهاً في المداولات النيابية. ويُصنف شيشرون ضمن المنظّرين لعلم الخطابة بسبب كتاباته العديدة وأطروحاته الفلسفية التي تهتم بالإلقاء ودور المتحدث والمتلقي، ولكن ضمن المنظور اليوناني فقط (٧).

ويؤكد شيشرون على أهمية أن يُجيد المتحدث أسلوب التعبير عمّا لديه من وجهات نظر، وبطريقة تترك انطباعاً حسناً لدى الجمهور. ويصف شيشرون المتحدث المقنع؛ بأنه شخص متمكن من علم الفلسفة والقانون والتاريخ وعلم المعرفة، مع الاهتمام بالاعتبارات اللغوية الخاصة بالمناسبة موضوع الحديث (٨).

---

(٧) G. Kennedy, The Art of Rhetoric in the Romon World. Princeton. N. J.: Princeton University Press. 1972, PP. 106-108.

(٨) "T King" The Perfect ~Orator in Brutas, "Southern SpeechJournal,. No. 33. Winter, 1967, PP. 124- 28. For Summary of Cicero's Style

وبوفاة شيشرون انتهت أهم مرحلة من مراحل علم الاتصال الخطابي، والتي أسهمت في تطوير النواحي السياسية والفكرية على مستوى الجمهورية الرومانية. وأصبح الاتجاه بعد شيشرون بعيداً عن الأغراض الإقناعية وأكثر تركيزاً على الأغراض الجمالية (لغوياً)، الأمر الذي أدى إلى إضعاف الحياة البرلمانية وقتل الحوار السياسي مما أدى إلى خفوت في فاعلية هذا العلم من مسرح الأحداث، ومن ثم انهيار الامبراطورية. وهذا يقودنا إلى القول بأهمية الحرية التعبيرية للخطاب على مستوى التشريع أو الدور السياسي للأمة، والتي بواسطتها يتمكن أفراد المجتمع والدولة من تحسُّس مواطن الضعف والقوة واحتياجات ومصالح كيان الأمة. ومع تراجع ديموقراطية الكلمة في الجمهورية الرومانية أصبحت توجهات الجماهير معطلة بسبب تحجيم حرية التعبير وإلغاء الطابع الحواري والتي قلصت مشاركة الشعب في الحياة السياسية وأفضت بعلم الخطابة إلى نفق مُحكم الإغلاق.

الجدير بالذكر أن هناك العديد من المفكرين أمثال كوينتلين **Quintillian**، والذي كان مهتماً بالعملية التربوية التي من الواجب توافرها في المتحدث المفّوه. ولكن معظم مفكري العصر الروماني لم يرتقوا بأطروحاتهم إلى الحد الذي يستوجب علينا مناقشة مضامينها.

ولهذا نجد أنه لابد لنا من تجاوز العصر الروماني والانتقال الى حقبة العصور الوسطى.

العصور الوسطى Middle Ages (٤٠٠ ـ ١٤٠٠ بعد الميلاد).

وفي هذه الحقبة التاريخية ارتبطت الخطابة بالدعوة التبشيرية وبالتعليم وبكتابة الرسائل. ويُعد سانت أوغسطين **St. Augustine** (٣٥٤ ـ ٤٣٠ ب.م)

أول من سنّ هذا الارتباط بين الاتصال الخطابي والنشاط الدعوي العقائدي. وعلى الرغم من كراهية المسيحية للخطابة كفن فلسفي إغريقي النشأة، إلا أن أوغسطين كان يتبنى موقفاً مغايراً، فهو يعتقد بأهمية إلمام المبشّر بأسس الإقناع المواجهي حتى يكون بإمكانه التأثير في الآخرين [٩]. وحاول أغسطين إعادة تنقيح الأدبيات التي تلت كونيتلين الروماني من خلال الأخذ بالأسس الفلسفية الإغريقية التي تم تجاهلها في العصر الروماني وما تلاه من فترات ركود.

وفي الجانب التعليمي أخذت الخطابة حيزاً كبيراً إلى جانب علمي المنطق واللغة باعتبارها ظواهر حيوية في العملية الأكاديمية. إضافة إلى أن كتابة الرسائل جذّرت المناحي الخطابية بشكل موسع في علمية اتخاذ القرارت وعملية حفظ المعلومات، الأمر الذي أدى إلى تبنّي الأساليب الخطابية من المراسلات، خاصة أسلوب اللغة وعرض المحتوى الخاص بالشخص المعني بالخطاب.

عصر الثقافة العربية (الجاهلية والإسلام)

اهتمت الثقافة العربية في العصرين الجاهلي والإسلامي اهتماماً كبيراً باللغة الرمزية بكافة أنماطها سواء النثري أو الشعري، ومثلهم مثل الإغريق القدماء كانوا يبرزون هذه المهارات اللغوية ويحاولون استعراض براعتهم فيها في المناسبات والمحافل السنوية، والتي كانوا يقيمونها خصيصاً بهدف الاتصال فيما بينهم كقبائل وعشائر. وهذه الاحتفالية الخاصة بعالم اللغة العربية كانت تأخذ الشكل السماعي. ففنون الإلقاء شعراً أو نثراً كانت في مجملها تعتمد على الذاكرة سواء

---

(٩) J. Murghy. : Saint augustine and The Debate About a Christian Rhetoric, "Quarterly Jounaal of Speech. No. 56. Dec. 1960, PP. 400-10.

في حالة الإرسال أو الاستقبال الأصلي . فالثقافة هنا كانت (شفاهية) سماعية وليست سطرية . وحتى بعد بروز حركة الكتابة والتدوين ظلت معايير السماع من أولى معايير الحكم على سلامة القول الملفوظ شعراً أو نثراً، وهذه خاصية تنفرد بها اللغة العربية عن غيرها من اللغات . وحظيت الخطابة بأرقى موقع بعد الشعر في تراث الأمة العربية . وانحصرت مضامين الخطابة في الجاهلية في مجال الفخر بالقبيلة في الحرب والسلم وبالحض على مكارم الأخلاق والفضيلة . وقد لا نرغب الخوض هنا في تفاصيل وجزئيات هذه الحقبة بالرغم من ثرائها الكبير، وسنكتفي بالإشارة إلى أهم رموز هذه الحقبة في الجاهلية، ففي هذه المرحلة برز كل من قس ابن ساعدة وأكثم بن صيفي . ويبدو الاهتمام واضحاً هنا بالمضمون (الرسالة الاتصالية كما نقول الآن) من حيث الصياغة والأسلوب والفكر ، فالفصاحة ووضوح المعاني والأفكار والسجع والإيجاز لابد من توافرها في النص الملفوظ . ومع ظهور الإسلام ازداد الاهتمام بالخطابة بدرجة كبيرة، وبخاصة في مواقف التعريف بالإسلام ومراسلات الملوك وغيرهم . وأصبحت وظيفة الاتصال الخطابي أكثر حاجة من أي وقت مضى خاصة في خطب الجمع والعيدين من الناحية الدينية .

ويُعدَ كل من معاوية بن أبي سفيان، والحجاج بن يوسف الثقفي، وعبد الله ابن الزبير، من ألمع من أجاد مجال الخطابة وبخاصة الناحية السياسية، ومُجمل القول، إن الثقافة العربية في فترتي الجاهلية والإسلام، كانت تُعنى مثل الإغريق بالنواحي الجمالية والأسلوبية للرسالة الاتصالية وبالنواحي التأثيرية للخطيب نفسه والموقف على الجمهور المتلقي . ومع ازدهار الحضارة العربية وزيادة حركة الترجمة والاطلاع على إسهامات الإغريق (وبخاصة أرسطو ومعلمه أفلاطون)، والتي أضاف لها مفكرون أمثال ابن رشد والغزالي وغيرهم الكثير الذي استفادت منه الحضارة الغربية المعاصرة، وظهر الاهتمام الواضح بعلم اللغة والمنطق الرمزي وفلسفة الاتصال . وقد نكتفي بهذا القدر، خاصة وأن الهدف هو التعريف بالاتصال الخطابي في الثقافة العربية كمرحلة مهمة .

عصر النهضة The Renaissance (١٤٠٠ ـ ١٦٠٠ ب.م)

في هذا العصر استمر الاهتمام بأسلوب تقديم الخطاب كما هو الحال في العصور الوسطى. ويعتبر بيتر راموس **Ramus** المفكر الفرنسي أهم دارس لهذا العلم. فلقد قام راموس بإخضاع عوامل الابتكار والتصميم في الخطاب لتكون تابعة للمنطق، أما فيما يختص بالخطاب كتصور واقعي فيتضمن عاملي الأسلوب وإلقاء الخطاب (١٠). وبهذا الفصل بين عوامل الابتكار والتصميم من ناحية وعوامل الأسلوب والإلقاء للخطاب من ناحية أخرى؛ أضحت العملية التعليمية للخطابة أكثر مرونة من السابق وأكثر فاعلية وعملية، على الرغم من أن هذه التقسيم أدى بالخطابة إلى أن تكون تحت إمرة وهيمنة المنطق بالدرجة الأولى.

ويكاد يكون راموس أحد أبرز رموز هذه الحقبة بجهوده التعليمية والتي استمرت بعده زمنا طويلاً كنمط يُعتد به مدرسياً.

العصر الحديث: The Modern Age (١٦٠٠ ـ ١٩٠٠)

ويتميز هذا العصر بظهور فرانسيس بيكون **F. Bacon**، والذي وجه نقداً لاذعاً للتأخر العلمي في العصور الوسطى، وحاول البحث جدياً عن معرفة علمية قائمة على التجريب البحثي العلمي. ولقد قام بيكون بوضع تصور عقلاني لعلم الخطابة، فهو يعتقد أن «وظيفة الخطابة إنما تنحصر في توظيف العقل في عالم الخيالات من أجل تحريك فاعل للإرادة» (١١) وبهذا الاعتقاد توقع بيكون أن

---

(١٠) W. Howell, Logic and Rhetoric in England, 1500-1700, New York: Russell and Russell, 1956, P. 146.

(١١) H. Dick. Selected Writings of Franceis Bacon. New York: Modern Library, 1955,P.X.

بتضاءل دور الكنيسة ويتزايد الاهتمام بالخطابة مع التركيز على علم النفس والأسس المعرفية ذات الصلة بالإقناع والاتصال.

ولقد اتسم العصر الحديث بظهور اتجاهات ثلاثة رئيسة في دراسة علم الخطابة، وهذه الاتجاهات هي : أولا الاتجاه المعرفي أو الإبستمولوجي **Epis-temological**، والذي يركز على الأسس الفاعلة في المعرفة البشرية ومحاولة الإجابة على تساؤلات محددة عن كيفية توصُّل العقل البشري للمعرفة. وهذا الاتجاه يعني دراسة الخطابة من خلال التركيز على العمليات العقلية من خلال دراسة طبيعة الإنسان وأساليب توصله للمعرفة. ويُعد جورج كامبيل **G. Campbel** أحد ممثلي هذا الاتجاه المعرفي. ويحاول كامبيل في أطروحته المعنونة بفلسفة الخطابة (١٧٧٦)، الأخذ بخطى كل من أرسطو وشيشرون إضافة إلى الأسس السيكولوجية والتجريبية في عصره. فهو ينظر للخطابة على أساس أنها «تنوير للفهم وإمتاع للخيال وتحريك لمكامن المشاعر إضافة إلى تأثيرها على الإرادة» (١٢).

ويلاحظ مدى تركيز كامبيل هنا على العناصر السيكولوجية في وصفه للسلوك الإنساني على أساس الوظائف الذهنية الخمس: الفهم - الذاكرة - التخيُّل - العواطف - والإرادة.

وعلى هذا الأساس نجد أن المعارفيين يحاولون المواءمة بين المنظور الكلاسيكي لأرسطو وشيشرون وبين علم النفس المعاصر، من أجل خلق تصور مبني على دراسة طبيعة وسلوك الإنسان. وهذا يعني أن رواد هذه المدرسة يعتمدون على منظور يؤكد على أهمية عنصر الجمهور.

---

(١٢) G. Campbell. The Philosophy of Rhetoric. ed. Lioyd F. Bitzer. 1776; Reorented, Carbondale,: Southern Illinois Unicersity Press. 1963. P.1.

الاتجاه الثاني في دراسة الاتصال الخطابي المعاصر هو ما يُعرف بالرسائل الفنية الجميلة **Belles Letters Movement**، ويعني هذا الاتجاه الرسائل الجميلة. فالمضامين هنا يُنظر إليها من ناحية جمالية أكثر من كونها معلوماتية أو إقناعية. وتعتبر هذه المدرسة الخطابة علماً شمولياً لا يقتصر فقط على لغة التخاطب والمحادثة وإنما يأخذ في الاعتبار الخطاب المكتوب أيضا **Written discourse**. ويُعد بلير **H. Blair** أحد أهم ناشطي هذه المدرسة، فهو ينظر إلى الخطابة والنقد والأدب من ناحية العلاقات البينية التذوقية، فالذائقة تعني توافق حواس الإمتاع مع الحواسس العقلانية ـ أي حينما تكون العقلانية قادرة على تأصيل مصادر الإمتاع الحسّي(١٣).

أما الاتجاه الثالث والذي يتناول الاتصال الخطابي فهو الذي يهتم بالوظائف اللغوية **Elocutionary**، وقد أيقظت هذه المدرسة الانتباه بسبب اهتمامها بالأسلوب الخطابي وطرق الإلقاء. فالاهتمام هنا ينصب عل الإيقاع الصوتي والحركات الجسدية وأثر الإلقاء وطريقة العرض على الجمهور. وتكاد تأخذ أطروحات هذه المدرسة النواحي الإجرائية العملية والتي تؤكد على وظائف الممارسة اللغوية والجسدية في العملية الخطابية، وتخلو من النواحي التنظيرية تماماً.

ثانياً: علم الاتصال الخطابي المعاصر.

أعاد المنظّرون المعاصرون للاتصال الخطابي في القرن العشرين حيويته بواسطة

---

(١٣) H. Blair. Lectures on Rhetoric and Belles Letters. London: William Baynes and son, 1825, P. 24.

المزاوجة بين النظريات الكلاسيكية والعلوم المعاصرة كعلم النفس وعلم الاجتماع والنقد الأدبي والفلسفة. وهنا فقط استعاد هذا العلم مفهومه الواسع الذي تبناه أرسطو من قبل. ذلك المفهوم الذي يعتمد على مضمون وأفكار وأساليب الإلقاء المتفاعلة كعناصر مؤثرة في العملية الاتصالية.

ويهمنا هنا أن نعرض لأحد أبرز مفكري العصر الحديث في مجال الاتصال الخطابي، ألا وهو كينيت بيرك **K. Burke**، ففي عام ١٩٤٥ ظهر مؤلفه الشهير أسس الحوافز **Grammar of Motives**، والذي طرح من خلاله نظريته المعروفة بالدرامية **Dramatism** (١٤)، و يتحدث بيرك هنا عن رفضه لتصورات علماء الاجتماع والتي تقلص حوافز البشر إلى مجرد مؤشرات بيولوجية الدوافع (كالإنسان الاقتصادي مثلاً) أو مجرد كائن سلبي يستجيب لما حوله سلوكياً. فهو يعتبر الإنسان صاحب سلوك درامي، فالبشر يعيشون واقعاً درامياً على نمط مسرح شكسبير. وبهذا يربط بيرك بين مفهوم الدراما في المسرح والسلوك الانساني في الحياة من خلال خمسة أسس رئيسة هي الحدث - المشهد - الشخوص - الوسيلة - الحافز.

١ - الحدث **Act** ويعني الإجابة على السؤال ماذا **What**.

٢ - خلفية الحدث (المشهد) **Scene** ويعني الإجابة على الموقف المصاحب للحدث **Where - When** متى - وأين.

٣ - الشخوص (المتورطة في الحدث **Agent** ويعني الإجابة على هوية القائم

---

(١٣) K. Burke. A Grammar of Motives, 1945, reprent. Berkeley: University of california Pres, 1969 PP. XXII, 60 and K. Burke, Language as Symbolic Action: Essays on Life, Literature, and Method. Berkeley: University of California Press, 1966, P. 54.

بالحدث **Who** من.

٤ ـ الوسيلة (أسلوب تنفيذ الفعل) **Agency**ويعني الإجابة على طريقة الفعل **Why** لماذا.

ويلاحظ أن هذه التركيبة التساؤلية تعتبر مشابهة للأسس الصحفية لتركيبة الخبر. وهنا يُشير بيرك إلى أن الحدث هو الذي يُعد مسؤولاً عن تحفيز البشر والمحكومة بالأسس الدرامية، فالشخص الذي ينشأ في بيئة فاسدة يتوقع أن يكون نتاجاً لهذه البيئة. فالعلاقة الدرامية تعتبر حتمية بين كل من الفرد وخلفية الحدث بين الفرد ووسيلة الفعل، أو الفرد والدوافع الفعلية. فالتفسير المنطقي لدوافع البشر وحوافزهم يجب أن يخضع لمعايير الحدث المحيطة بهم.

وفي عام ١٩٥٠م أصدر بيرك مؤلفه الشهير علم بيان الحوافز **Arhetoric of Motives** [١٥]، والذي يقارن فيه علم الاتصال الخطابي قديماً وحديثاً. وعلى الرغم من فاعلية أطروحات أرسطو وشيشرون في علم الخطابة، إلا أن بيرك أراد أن يُضيف بعض التصورات التي من الممكن أن تُثري هذا العلم خاصة في ظل التصورات التي صاحبت القرن العشرين. فالمفكر بيرك يعتقد بأن علم الاتصال الخطابي قديماً كان قائماً على الإقناع، بينما عصرية هذا العلم تفرض أن يتمحور حول التوحُّد وخلق التوافق **Identification**.

ويقدم بيرك في هذا الصدد ثلاثة أمثلة لعملية التوحُّد [١٦].

---

(١٥) K. Burke, A Rhetoric of Motvies, 1950, reprent. Berkeley: university of California Press, 1969.

(١٦) Ibdi., see A detailed discussion of The Concept of Identification in PP.. Xiv, 20-21, 24, 46, 55, and types of Identifications in Dramatism and development (Barre, Mass.: Clark University Press 1972), P. 28.

١ ـ السياسي الذي يحاول أن يصوّر للناخبين البسطاء نشأته المتواضعة والتي تمثل واقعهم المعاش، وذلك بهدف توحيدهم في إطار برنامجه الانتخابي ومن ثم كسب أصواتهم لصالحه.

٢ ـ في حالة وجود أطراف متصارعة وفجأة تبرز مصلحة طارئة مشتركة فيما بينهم تؤدي إلى توحيد توجهاتهم المتعارضة ولو لفترة طارئة أو محددة. أي أن التوافق المؤقت والعارض تُغلّب فيه المصلحة على المعتقد.

٣ ـ يلفت بيرك الانتباه إلى التوظيف اللغوي في الرسالة الاتصالية مثل استخدام الضمير (نحن) في مقابل الضمير (هم). فالضمير هنا يلعب دوراً توفيقياً مؤثرا في صياغة وصهر التوجهات المختلفة من خلال خلق عنصر الانتماء لظروف معينة في ذهنية المتلقي.

إن أطروحات كينت بيرك هي من التشعّب والاتساع بحيث يصعب علينا في هذا السياق المقتضب معالجتها بشكل مُرضي، ولكن عذرنا في ذلك هو عدم مناسبة التفصيل في هذا الموضوع أولاً، وثانياً كل مانوده هو التعريف به كأحد أبرز مفكري هذا العلم المعاصر والمشتغلين بنظرياته. ومن الضروري لنا مناقشة عناصر الموقف الخطابي في الصفحات القادمة استكمالاً للتصوُّر النظري للعملية الاتصالية.

عناصر الموقف الخطابي.

لعلّنا نتفق على أن الاتصال الخطابي ما هو إلا سلوك تفاعلي بواسطة أفراد يتوقعون أدواراً وظائفية تشمل التعامل مع رسائل وتقديم خيارات استراتيجية انتقائية لأنظمة الشفرة المتاحة، والانتفاع من التغذية الراجعة ضمن السياق

الاتصالي. وتعريف كهذا يحمل ضمنياً معظم عناصر العملية الاتصالية التي سبق التعرض لها سواء من مُرسل ومتلقي، قنوات ونُظم تشفير وفك للتشفير، والرسالة والتغذية الراجعة لها. ولكن سنحاول هنا التركيز على متغيرات حركية الموقف الخطابي نفسه والتي تحكم التفاعلية الاتصالية بهدف إقناعي أو إعلامي.

١ ـ المتحدث Speaker.

يعتبر المتحدث / الخطيب أهم عُنصر ترتكز عليه حركية العملية الخطابية اتصالياً. ومن الضروري أن نناقش أربعة متغيرات هامة لدى المتحدث فيما إذا أردنا استجلاء أهميته في هذا السياق. وهذا المتغيرات.

أ ـ الهدف الاتصالي. ب ـ الخلفية المعرفية والمهارات الاتصالية.

ج ـ اتجاهاته الخاصة بذاته والمتلقين وبالموضوع. د ـ المصداقية.

أ ـ الهدف الاتصالي.

إن أي متحدث أو مُتصل من البديهي أن يكون له هدف مُحدد يدفعه للاتصال بالآخرين. فنحن لا نتحدث من فراغ أو بشكل عرضي تحكمه الصدفة. فقد يكون الهدف بسيطاً كأن ترغب في أن تكون اجتماعياً مع الآخرين. أو أن تحاول رسم تصورات محددة في ذهنيات الجماهير من خلال تبنّي سلوك معين تؤثر به على مدركاتهم الحسيّة والذهنية. وقد يستهدف المتحدث فكرة أو طرحاً محدداً يُحفَز من خلاله الآخرين على الانخراط في سلوك بعينه. وقد يتبنى المتحدث مناهضة لبعض المواقف والقيم الاجتماعية، أو محاولة إقناع أو توجيه الرأي العام إلى قضايا بعينها دون أخرى وهكذا. فالمتحدث مُنخرط في أنشطة ذهنية قصدية تُحدد بالدرجة الأولى ما يقوله وكيف يقوله؟

ب ــ الخلفية المعرفية:

في كل موقف اتصالي، نجد أن خلفية المتحدّث أو المرسل بموضوع المناسبة، إضافة إلى تمكنه من المهارات الاتصالية المناسبة. غالباً ما تترك أثراً فاعلاً على نوعية الرسالة الاتصالية وطريقة توصيلها للجمهور. فالمتحدث المتمكن من موضوعه والقادر على توظيف هذا التمكن والمعرفة العميقة بواسطة مهارات اتصالية ملائمة، يصبح بمقدوره الوصول الى أعماق نفسيات المتلقين، بل والسيطرة على الموقف الاتصالي برُمته. إننا كجمهور نفترض دائماً وجود ما يستحق إثارتنا فكرياً في أي مناسبة اتصالية. وفي ظل رغبة الجماهير في الحصول على ما يُثريهم ذهنياً، فإن المتحدث ذا المعرفة السطحية في موضوع المناسبة قد يفشل في الاستحواذ على انتباه المتابعين، وقد يُشعرهم بأنهم قد خدعوا بتكلفهم الحضور لما لا يستحق المتابعة. فالخلفية العميقة بموضوع المناسبة تشد الجمهور وتسيطر على ردود فعلهم تجاه المتحدث بشكل إيجابي. ومن ثم يأتي دور الإلمام بالمهارات الاتصالية الأساسية في الموقف، من حيث وضع أهداف محددة وتأليف روابط منطقية تحكم معلومات الرسالة، إضافة إلى تأطير مضامين الرسالة في سياق مُثير وجاد. مع القدرة على توظيف الوسائل الإيضاحية والرسومات المساعدة في توصيل محتويات ومضامين الرسالة إن لزم الأمر.

جـ ـ اتجاهات المتحدث نحو ذاته وموضوعه والجمهور:

إن اتّجاهات المتحدث الخاصة بنفسيته وبالموضوع المناسب وبجمهور المتلقين تلعب دوراً فاعلاً في التأثير على كل ما يمكن التعبير عنه وأيضاً كيفية التعبير عنه. وإن نفسية المتحدث والصورة الذهنية التي يحملها عن نفسه تُعد ذات أهمية بالغة

في الموقف أمام الجمهور . فنحن ككيانات بشرية نحمل معنا صورا عاكسة لذواتنا كشخصيات . فمفاهيمنا الشخصية وانطباعاتنا الذهنية عن ذواتنا كأشخاص تؤثر على تقييمنا للعالم من حولنا والطريقة التي نتفاعل بها مع الآخرين (١٧) .

فالصورة الذهنية لشخصيتك تؤثر على سلوكك العام في الموقف الخطابي، فالشخص غير الواثق من ذاته وقدراته وآرائه التي يحملها، حتماً ما يعرض أفكاره بشكل متردِّد وبصوت ضعيف وغير مُستقر . وتبدو آثار ذلك واضحة على حركات الجسد المضطربة (كارتعاش الأطراف وازدياد ضربات القلب وعدم تناغم حركات الوجه والأيدي)، الأمر الذي يؤدي إلى اهتزاز الصورة لدى الجمهور في الموقف الاتصالي . وعلى النقيض من هذا فيما لوكان الشخص واثقاً من نفسه بشكل مبالغ فيه، فإنه قد يُعطي صورة حسنة لدى الجمهور على مستوى المظهر الخارجي (الجسدي والحركي)، ولكنه قد يعجز عن التفاعل مع احتياجات وأحاسيس المتلقين بسبب الثقة الزائدة والتعالي الجائر الذي يتجاوز متطلبات الموقف الاتصالي .

إن الواقع يفرض على المتحدث أن يكون واثقاً من ذاته بالدرجة التي تؤهله للاعتقاد في قدراته الاتصالية وتميُّزها في توصيل ماهو مُفيد للآخرين . وفي الوقت نفسه مراعاة قدرات جمهور المتلقين من ذكاء واحتياجات وأخذهم في الاعتبار ككيانات مُفكرة .

أما اتجاهات المتحدث نحو جمهوره فغالباً ما تتأثر بعلاقات القوة التي تحكم كيفية تفاعلنا مع الآخرين . فهناك فرق في حوار الرئيس للمرؤوس، وفي حوار الأب

---

(١٧) For Adiscussion of Interrelation Ships Between Self- Concept and communication, see Gordon. Zimmerman and David. Seibert. Speech Communication: A Contemporary Introduction. St. Psul: WEst Publishing Co., 1977. PP. 32- 43.

مع الابن أو حتى في حوار المدارس مع تلامذته ، ففي كل هذه الأوضاع تؤثر علاقة السلطة في أسلوب التخاطب وتبادل الرسائل الاتصالية. وفي حالة التعامل مع الجمهور فإن أسلوب المتحدث تحكمه هذه العلاقة الجدلية للقوة، فالمتحدث في جمهور متواضع وبسيط يلجأ إلى توظيف عبارات لغوية مُبسَّطة ويحاول عرض أفكاره من بنية واضحة تناسب وأذهان الجمهور. أما في حالة تفوُّق الجمهور معرفياً على المتحدث؛ فمن المتوقع لهذا المتحدث أن يلجأ إلى توظيف أساليب بلاغية مُفحمة للأذهان وبشكل يوفِّر حماية متينة للذات في نفس الوقت (١٨).

حقيقة من الضروري لنا كمتحدثين النظر وبجدية لعلاقتنا بجمهور المتلقين ومحاولة تكييف أساليبنا التفاعلية بما يتناسب واتجاهاتنا نحو هذا الجمهور، فأساليبنا الاتصالية كمتحدثين تتأثر وبشكل مباشر باتجاهاتنا ومواقفنا تجاه موضوع المناسبة. فالأسئلة الكاشفة لاتجاهاتنا نحو موضوع المناسبة تنحصر في: هل نعتقد فيما نقوله؟ وهل نجد متعة أو إشباعاً بتناولنا لموضوع كهذا؟ وهل يُعدُ موضوع كهذا مهماً لنا وللآخرين؟.. إلى آخر الأسئلة التي تدفعنا لتبني موضوعاً كهذا من عدمه. فالقناعة القوية بالوضع تكاد تظهر بجلاء من خلال توظيفك لصوتك وحركات جسدك وطريقة التعبير اللغوي عن أفكارك .... إلخ.

إن الموقف الخطابي ماهو إلا معمل تجريبي تتكشف فيه من خلال رسائلنا اللغوية والجسدية اتجاهاتنا وحقيقة مواقفنا نحو ذواتنا وجمهورنا والمواضيع التي نتطرق إليها. من هنا يصبح حتمياً علينا أخذ هذه المتغيرات في الموقف الخطابي باعتبارها مؤشراً فاعلاً في الاتصال الناجح بالآخرين.

---

(١٨) D. Ehninger & B. Gronbeck. Principles of Speech Communication. Glenview, Illinois: Scot t, Foresman and company. 1984. P. 8.

د. عنصر المصداقية.

يعتمد نجاح المتحدث في الموقف الاتصالي على مدى قدرته على حسب تأييد الجمهور لأفكاره، والقدرة على كسب هذا الجمهور تعتمد على حجم مصداقية المتحدث لدى هذا الجمهور. فالمصداقية تعني ما يعتقده الجمهور تجاه المتحدث من حيث هو محل ثقة وصاحب تأهيل رفيع ويعوّل عليه دائماً. فالجمهور عادة يأخذ في الاعتبار مدى تعاطف المتحدث وجاذبيته تجاههم وتجاه قضيتهم بالدرجة الأولى. ولتعزيز جانب المصداقية لدى الجمهور يجب على المتحدث البارع الأخذ بالتعميمات التالية: إما محاولة الرجوع إلى خبرات شخصية غير مبالغ فيها مع الاستشهاد بمصادر ذات ثقة ومعروف عنها آراؤها المؤثرة في هذا السياق، أو محاولة الإيحاء للجمهور بمدى مشاركتك لهم في معتقداتهم وتوجهاتهم لكي تصبح محل ثقتهم، أو محاولة الاهتمام بالخطاب من الناحية التنظيمية والتوثيقية الأمر الذي يترك انطباعاً مؤثراً في أذهان الجمهور[١٩].

٢ ـ الرسالة الاتصالية Massage

تُعد الرسالة عنصراً مهماً وفاعلاً في الموقف الخطابي. فالرسالة هي في حقيقتها بضاعة المرسل/ المتحدث، والتي بدونها ينتفي الهدف الرئيس للاتصال. وهناك ثلاثة أبعاد رئيسة في كل رسالة تحكم الوجود النهائي لها في العملية

---

(١٩) For a discussion of these Generalization relative to source credibility see Stephen W. Little John. "A bnibliography of Studies Related to Variables of Source Credibility "Bibliographic Annual in speech Communication. ed. Ned A. Shearer. New York: Speech communication Association 1972. PP. 1-40.

الاتصالية. وهذه الأبعاد هي المحتوى(**Content**) والبُنية (**Structure**) والشكل (**Style**) [٢٠].

المحتوى : إن أي رسالة نحاول تضمينها أو توصيلها للآخرين لأبُد لها من مضمون واضح وصريح. وهذا المحتوى يتفاوت من مجرد أفكار شخصية للمتحدث إلى حقائق مجردة عن العالم المعاش، أو قد تكون رؤى وأحاسيس تجاه هذه الحقائق والمشاهدات ومحاولة تفسيرها للجمهور؛ بشكل يدفعهم للتعامل معها برؤى مماثلة لما يحمله صانع الرسالة.

البُنية : إن مضمون الرسالة يجب أن يكون ذا بُنية وإطار مُحدّد، فالمتلقي يبحث دائماً عن نمط محدّد يمكن معه متابعة المتحدث والنص بشكل متماسك ومفهوم. ويتم ذلك بواسطة توفير إجراءات يتم التركيز فيها على الخطط العريضة والمحاور الرئيسة للنص، بشكل يُسهّل عملية المتابعة والتفكير من جانب المتلقي. وقد يكون هذا البناء بمثابة نقاط رئيسة واضحة المعالم تتمحور حول ما يمكن تسميته بـ أولاً ـ ثانياً ـ وأخيراً، أو بناء يحاول من خلاله المتحدث استعراض القضية في شكل محاور رئيسة يستجلي من خلالها طبيعة الظاهرة موضوع المناسبة. فيمكنه أن يقول سأناقش قضية التعليم من عدة أبعاد ـ سيكولوجية وسوسيولوجية وتربوية ... إلخ. ونجد أنه هنا يحاول توجيه المتلقي بطريقة منطقية تساعده على متابعة السلسلة الخاصة بالنص الرئيس بعيداً عن التشتيت وإساءة الفهم.

---

(٢٠) D. Ehninger & B. Gronbeck. Priciples of Speech Communication. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company. 1984. P. 10.

الشكل/ الأسلوب:وهنا يركز المتحدث على توظيف اللغة بما يتناسب وطبيعة الموضوع والأفكار، من حيث اختيار عبارات ودوال تخلق روابط جيدة بين جزئيات النص. إضافة إلى أن اختيارنا لعبارات وتراكيب لغوية بعينها يُعطي الجمهور انطباعا محدداً عن ذواتنا وأي نوع من البشر وإلى أي طبقة أوشريحة ننتمي. فقد يكون الأسلوب شخصياً(أي يتمحور حول رؤية الذات)، وقد يكون غير شخصي وعاماً (أي عبارات مثل نحن وأي فرد منا ... إلخ)، أو شكلاً أدبياً أو فلسفياً أو هزالياً ساخراً. فالأسلوب اللغوي يؤطر مضامين النص ويمنحه الحيوية ويعطي أيضاً بُعداً مهماً عن طبيعة الشخص المتحدث.

٣ ـ الجمهور المتلقي The Iisteners

مثلما للمتحدث أهداف يرغب في تحقيقها ، كذلك الحال عندالمتلقين من ناحية سعيهم لتحقيق هدف محدد يودون الوصول إليه. فقد يكون هدف الجمهور هو الاستماع أو الحصول على معلومات أو الإرشاد والتوجيه. فالمتلقي يدلف إلى الموقف الخطابي واضعاً في ذهنه نوعاً من المكافأة التي يصبُو إلى تحقيقها، وذلك من خلال بناء توقعات من الضروري أخذها في الاعتبار من ناحية المتحدثين لضمان التفاعل الناجح. فالجمهور الباحث عن المتعة لا يرغب الانخراط في موقف خطابي سياسي أوعلمي جاد والعكس صحيح.

فدراسة توقعات ورغبات الجمهور تُعد منحى مهماً يضمن نجاح الموقف الاتصالي. فمن المفترض في المتحدث أن يحلل ميول واتجاهات جمهوره، ويحاول التعرف على مدى معرفة وخلفية أفراده في موضع المناسبة. فالجمهور المميز معرفياً قد لا يفلح متحدث عادي في الوصول إليه، والجمهور العادي قد لا يستجيب أو

يتفاعل مع متحدث رفيع المستوى معرفياً. من هنا يجب على المتحدث أن يسبّر غور مستويات أفراد الجمهور ومدى معرفتهم بالموضوع وأهميته بالنسبة لهم؛ حتى يكون على نفس إيقاعهم المعرفي وتحضير القيم والمعتقدات ذات العلاقة بهم والكفيلة باحتوائهم.

إن الفروق الفردية لدى الجمهور من حيث عامل السن والجنس والمستوي التعليمي والاجتماعي تمثل بُعداً مهماً لدى المتحدث الناجح. «فجمهور الأطفال على سبيل المثال يتميز بانتباه قصير المدى وقدرة ضئيلة على متابعة التسلسل المنطقي، ويحتاجون إلى تعامل خاص ووسائل توصيل خاصة، كالصور والرسومات ولوقت قصير جداً، فهم يملون بسرعة ويرغبون في التغيير، أما طلاب الجامعة أو المتخصصين فتجد لديهم قدرة كبيرة على مواصلة الانتباه ولوقت طويل قياساً بغيرهم من الجمهور، بالإضافة إلى قدرتهم على متابعة الخطوات المتعاقبة للمنطق المتقادم والمفاهيم المجردة [٢١]. فالمتحدث هنا يفترض فيه الالتفات إلى هذه الجوانب، مع محاولة رصد ردود فعل الجمهور من ناحية قدرتهم على الاستماع والمتابعة لكل ما يُقال. إضافة إلى الالتفات إلى أن الجمهور غير الواثق من قدراته يسهُل التأثير فيه أكثر من الجمهور الذي يعتد بآرائه وقدراته. ولكن يظل الجمهور في نهاية المطاف باحثاً عن المتحدث الذي تتطابق آراؤه معهم بشكل أو بآخر، وهذا حسب رؤية الباحث مايكل برقوون (١٩٧٤) في تحليله للمتلقي وسلوكه [٢٢].

(٢١) Gary Cronkite. Public Speaking and Critical Listening. Menlo Park: The ~Benjamin Cummings Pub. Co., Inc. 1978., Esp. PP. 255-72.

(٢٢) M. Burgoon. Approaching Speech Communication. New York: Holt. Rinehart & Winston, Inc. 1974. PP. 64-69.

٤ ـ القنوات الاتصالية The Channels

من الضروري للاتصال أن يتأثر سلباً أو إيجاباً بالقنوات التي تُحمل بواسطتها الرسالة. فهنا في الاتصال التحادثي تجد، أيها القارئ، أن مفهوم القناة هو أشبه ما يكون بالوسيلة الاتصالية. ولكن تم التعارف على توظيف الوسيلة وبشكل موسّع في الاتصال الجماهيري.

فمن الناحية الوظيفية ليس هناك فرق ملحوظ على الموقف الاتصالي. ولكن تعارف العلماء والمختصون في الحقل على استخدام مصطلح القناة بدلاً من المفهوم الميكانيكي للوسيلة خاصة في الاتصال الإنساني المواجهي (وجهاً لوجه أو إطار محدود). وحسب رؤية دوجلاس إننقر ورفاقه، ففي الاتصال الخطابي هناك القناة اللفظية **Verbal Channel**، والتي يتم فيها تحميل الموجات الصوتية بالكلمات المعبرة عن أفكار بواسطة الجهاز الصوتي. والقناة البصرية **Visual Channel**، والتي تقوم بتوصيل الإيحاءات والحركات الجسدية بكل ما تحمله من معاني مُساندة للموقف العام (٢٣). ومن الضروري أن يكون هناك تناغم بين هاتين القناتين الاتصاليتين بشكل يساهمْ في إحداث الأثر المطلوب وإنجاح الموقف الاتصالي كله.

٥ ـ الموقف الاتصالي The Communicative Event

إن ما يحكم الموقف الاتصالي لايتجاوز المتغيرات الاجتماعية والمادية التي تساهم في تشكيل طبيعة التفاعل بين المصدر والمتلقي في هذا الموقف. فالمتغير المـادي **Physical** يُشير إلى نوعية المكان المخصص للحدث الاتصالي، فالجمهور

---

(٢٣) D. Ehninger & B. Gronbeck. Principles of Speech Communication. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company. 1984. PP. 12-13.

في بهو مكيّف أو مدرج في الجامعة، يختلف في توقعاته عن جمهور في مكان عام مكشوف، إضافة إلى الديكور والأثاث ونوعية المقاعد تؤثر نفسياً وجسدياً على الجمهور وتشعره بالارتياح والقدرة على التلقي بشكل جيد، على العكس مّما إذا كانت توعية المكان تتميز بدرجة تهوية سيئة ومقاعد صلبة غير وثيرة أو ازدياد درجة الإزعاج لوكانت المحاضرة في مكان عام. فالبُعد المادي يلعب دوراً هاماً في تلقي الجمهور للرسالة. أما المتغيّر الاجتماعي فنجد أن المجتمع يورّث أفراده أسلوباً محدداً يحكم تفاعلاتهم واتصالاتهم بناء على عوامل السن، المنزلة الاجتماعية وعلاقات القوة. ونجد أن هذه النواحي تؤثر على الأفراد وهم يؤدون أدوارهم الاتصالية فيما بينهم[٢٤].

وبهذا نخلص إلى أن عناصر الاتصال الخطابي (متحدث ـ متلقي ـ رسالة ـ قناة ـ موقف اتصالي) تشكل تفاعلاً معقداً فيما يؤدي في نهاية المطاف إلى خلق العملية الاتصالية على مستوى الاتصال العام (متحدث وجمهور مُتلقي). وكما يتضح من طبيعة هذا الاتصال العام أنه يقوم كعملية على عنصر المواجهة (وجهاً لوجه) والذي يوفر فرص الأخذ والعطاء في جو من الأمن والعفوية وردود الفعل المباشرة. وسنحاول في الجزء القادم مناقشة المهارات المطلوبة في فن الإلقاء الناجح.

ثالثا: المهارات الاتصالية المطلوبة في فن الإلقاء الناجح.

يروي كل من إإننجر وجرونبك وآخرون (١٩٨٤)، أن الفن الإلقائي الناجح يستلزم وجود ستة عناصر رئيسة لدى المصدر الاتصالي، وبدونها تنعدم فرص

---

(٢٤) Mark, Knapp. Essentials of non Verbal Communication. New York: Holt, Rinehart & Winston 1980, PP. 75-96.

النجاح المرجوة [٢٥]. وهذه العناصر هي: (الشخصية المتماسكة، المعرفة، المهارات اللفظية، الحساسية تجاه رغبات الجمهور، الحساسية تجاه الموقف الخطابي - والثقة بالنفس).

إن معرفة الجمهور الإيجابية عن المتحدث باعتباره صاحب مواقف مُشرِّفة وآراء يمكن الاعتداد بها، تؤثر على درجة حضور المتحدث من غيابه. فالشخص الذي يحمل عنه الجمهور صورة حسنة نتيجة لشخصيته المتماسكة تتوفر لديه فرص نجاح أكبر من ذوي الشخصيات المتقلبة. فالشخص المعروف بالأخلاق الفاضلة والالتزام الأدبي والمعنوي تجاه أفكاره والمواقف التي يتبناها يترك انطباعاً شخصياً جيداً لدى الجمهور المتلقي.

كما أن خبرات المتحدث المعرفية تُعد ذات أثر حاسم في زيادة أسهم مصداقيته لدى الجمهور، فالشخص المطلع والعالم بخبايا تخصصه والقضايا ذات العلاقة من قريب أو بعيد يُعتد به، إضافة إلى متابعته لما يُحدث في العالم بشكل عام يكون أكثر قدرة على شدّ انتباه الجمهور والتأثير فيه بشكل بالغ؛ قد لا يتوافر للآخرين ممن لا يرتقون إلى مستواه المعرفي. وهذا شيء طبيعي نكاد نلمسه في لقاءاتنا البسيطة واليومية مع أصدقائنا أو بعض من نقابلهم للمرة الأولى. فالشخص المطّلع يَبهرنا ويترك انطباعاً حسناً في أذهاننا، بعكس من يحملون أفكاراً هشة ومعلومات سطحية.

أما المهارات اللفظية سواء من حيث القدرة على توظيف الصوت بشكل مؤثر بحسب المتغيرات القابعة في النص، فطلاقة اللسان والاهتمام بمخارج الحروف والنطق السليم تَعد نواحي مهمة يجب توافرها في المتحدث، فالشخص المطلع

---

(٢٥) D. Ehninger & B. Gronboeck. Principles of Speeh Communication. Glenview, Illinons: Scott, Foresman & Co., 1984. P. 16.

وصاحب الخبرة الواسعة والشخصية الحاضرة؛ يحتاج لأن تتناسب مهاراته اللفظية مع ما يحمله من مؤهلات ذهنية وشخصية حتى يكون قادراً على توصيل ما لديه بشكل فاعل. أمّا إذا كانت مهاراته اللفظية لا تتناسب مع ما لديه من قدرات معرفية وشخصية، فحقيقة يمكننا أن نتوقع النتيجة مسبقاً وهي فشلة في التوصيل الجيد. وهذه حقيقة مشكلة يعاني منها الكثير من المبرزين في مجالات الحياة، ويعود سببها إلى عدم سعيهم إلى تطوير هذه الناحية بشكل يجعلهم أكثر حضورا وفاعلية عند الجمهور.

ويُعد الاهتمام بالجمهور والالتفات إلى رغباتهم والقضايا التي تشغل بالهم، أحد أهم دواعي مواجهاتنا الإلقائية أمام الجمهور. وقد يكون هدفنا هو التأثير في سلوكيات الآخرين أو محاولة تغيير اتجاهاتهم أو عرض مالدينا من رؤى وأفكار عليهم، إلا أن الهدف الأول يظل محصوراً في القدرة على تلمُّس ما يشغل ويستحوذ على أذهان الجمهور . حقيقة إن معظم المتحدثين والخطباء البارعين غالباً ما يتميزون بالمقدرة على استجلاء وتحسس احتياجات الجمهور وبشكل يجعلهم ذوي حضور فاعل في حياة هؤلاء (٢٦).

وقد يكون من المفيد جداً أن يكون المتحدث الماهر قادراً على رصد توقعات وأعراف وقيم الجمهور الذي يواجهه، بمعنى ماذا يفضلون وما هو المرغوب وغير المقبول لديهم؟ بشكل يساعده على تجاوز المواجهة والرفض لأفكاره وشخصه من قبلهم. فالجمهور يفرض على المتحدث نوعية المعلومات التي يبحث عنها والطريقة المناسبة والمقبولة لديهم لتوصيل تلك المعلومة، فالموقف الخطابي بكل جزئياته

---

(٢٦) Afuller Discussion of the Role of Personality may be found in otis M. Welter. "speaking to Inform and Peresuade. New York: Teh Macmillan Co., 1966. Ch. 6.

المادية الاجتماعية يفرض قيوداً صارمة أمام المتحدث من الواجب عليه عدم تجاوزها أو تهميشها.

وأيا كان الحدث، فإن الموقف الخطابي ككل يمارس ضغوطاً سيكولوجية على أي متحدث. والخوف الخطابي يُعد شيئا طبيعياًعلى أي حال، فإن معظمنا يخشى مواجهة الجمهور خوفا من الفشل أو التعرية للذات أو المواجهة مع الجمهور. فالاضطرابات الفسيولوجية هي نتاج لهذا الخوف الذي يعترينا، فزيادة ضربات القلب وارتعاش الأطراف وتلعثم اللسان كلها أشياء طبيعية، ولكن يمكن التغلب على هذا الخوف بتوظيفه لمصلحتنا، والاستفادةمنه تجعلنا متيقظين وعلى استعداد وتهيئة جيدة تتناسب مع الحدث. فكلما كنا مُعَدين نفسياً ومعرفيا تقلص الخوف. ويأتي دور الثقة فيما لديك من معلومات وأن تضع في اعتبارك أن لديك الكثير الذي يمكن أن تقدمه للجمهور. وكلما كانت درجة الثقة مبنية على واقع معرفي جيد، ساهمت في تقليص درجة الخوف من المواجهة. ويمكننا الاستفادةمن المخطط الذي يورده في هذا السياق كل من إننجر وجرونبك (١٩٨٤) للتغلّب على مخاوف الإلقاء المواجهي أمام الجمهور العام.

وهذا المخطط يتناول ثلاثة مناحي رئيسة: أولها يتعلق بالاحتياطات الواجب توافرها، والثاني يتعلق بالمخاوف الكامنة وطرق إبرازها، والثالث يهتم بالاستعداد الفسيولوجي[٢٧].

---

(٢٧) D. Ehninger & B. Gronbeck. Principles of Speech Coommunication. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Co., 1984, P. 20.

١ ـ أخذ الاحتياطات اللازمة لتجنب المشاكل المتوقعة.

أ ـ التدريب بصوت مرتفع، مع محاولة تجريب العديد من التعبيرات اللغوية الكفيلة بتحقيق مرونة مناسبة.

ب ـ استخدام هوامش واضحة المعالم تسهل عملية الرجوع عند الإلقاء.

جـ ـ الاستعداد بالتعود على المكان المخصص للمناسبة الإلقائية، مثل حجم القاعة ومدى قرب وبعد الجمهور عنك والمضخمات الصوتية الموظفة إلخ.

د ـ التركيز على الأفكار الرئيسة عند التدريب، أي ماذا ستقول أولاً وثانياً وثالثاً... إلخ. بدلاً من التركيز على مخاوف الإلقاء وكيفيته.

هـ ـ أثناء التدريب حاول أن تعطي ذاتك فكرة عن كيفية أدائك وطريقة طرحك لأفكارك فيما إذا كانت مُرضية.

و ـ محاولة تخيَل درجة النجاح التي يمكنك تحقيقها أمام الجمهور ، أي محاولة أن تتصور نفسك وأنت تحقق نتائج مُرضية أمام جمهورك.

٢ ـ محاولة القضاء على المخاوف الكامنة.

أ ـ المعلومات : ماهي نقاط الضعف في معلوماتك؟ وكيف يمكنك دعمها بحثياً ومرجعياً حتى تبدو مقنعة للجمهور؟

ب ـ الجمهور : من سيكون ضمن الجمهور؟ ومن منهم تخشى كثيراً؟ وهل يمكنك تجاوز هذه الإشكالية من خلال استعداد صارم؟ وتحاول إقناع ذاتك بعدم جدوى هذه المخاوف.

جـ- الأسئلة : ماهو السؤال الذي تتمنى أن لا يوجّه إليك؟ وكيف يمكنك الاجابة عليه فيما لو وجّه إليك؟

د- المظهر العام: هل أنت مهتم بمظهرك الجسدي كونك تبدو صغيراً في السن مثلاً؟ أو غير مُجرب؟ أو ذا هيئة غير مناسبة للموقف، وكيف يمكنك تعويض هذا النقص إن وجد سواء على مستوى المظهر العام أو ما ستقوله؟

هـ- أسوأ ما تتوقعه : ما هو أسوأ شيء تتوقع حدوثه من خلال إلقائك لهذا الخطاب؟ وهل من الممكن حدوثه؟ وهل ستكون نهاية العالم بالنسبة إليك؟

و- الكوارث المتوقعة: ماهي الأخطاء التي لا يمكن إصلاحها والممكن حدوثها عند إلقائك؟ وماذ يمكنك فعله حيالها؟

٣ ـ الاستعداد الفسيولوجي للإلقاء.

أ- كلما اقترب وقت الإلقاء، حاول أخذ نفس عميق لعدة مرات والاحتفاظ به لفترات قصيرة ، ومن ثم تخلص منه بهدوء.

ب- إذا كان لديك مشكلة جفاف في الفم ، فحاول شرب كمية مناسبة من الماء قبل الحديث، ويمكنك أيضاً استخدام بعض النعناع أو بعض الماء على أي حال أثناء الإلقاء إن أمكن.

جـ- قبل النهوض للإلقاء ، حاول شدّ عضلات أطرافك (الساقين والذراعين والصدر والمعدة والوجه) بعيداً عن ملاحظة الجمهور طبعاً. وإرخاءها، وهذا سيساعد في استرخائها لمدة طويلة أثناء الحديث.

د ـ قبل لفظ الكلمة الأولى حاول أخذ نفس عميق للمرة الأخيرة، وشدّ يديك وذراعيك بعيدا عن أعين الآخرين إن أمكن.

هـ ـ مع ملاحظة أنه بعد دقيقتين سيمتص الفعل الخطابي أي نشاط زائد لديك. وبنهاية هذا الجزء سنحاول فيما يلي التعرّض لأساليب الإلقاء الاتصالية في الاتصال العام وأنواعها.

رابعاً : الأساليب الإلقائية وأنواعها في الموقف الخطابي العام.

تختلف أساليب الإلقاء أمام الجمهور من متحدث إلى آخر، وبحسب الذائقة الشخصية والملكات الخاصة عند المتحدث. ومن المعروف أن التحضير المناسب والبحث وتنظيم المادة كمتغيرات فاعلة تسبق العملية الإلقائية، إلا أنها لاتقل عنها بأي حال من الأحوال. فبدون هذه المتغيرات التحضيرية قد تتأثر العملية الإلقائية سببا وتتعثر فرص نجاحها جماهيرياً. ولهذا نذكر القارئ في هذا الصدد بأهمية الاستعداد السيكولوجي والفسيولوجي المبدئي، بالإضافة إلى التحضير الفاعل للمادة موضوع المناسبة والتركيز على خطوطها الرئيسة ، ومن ثم الالتفات إلى الأسلوب الأكثر ملاءمة لتوصيل هذه الرسالة.

وهناك أربعة أساليب إلقائية متعارف عليها يوردها جوزيف ديفيتو **J.Devito** (١٩٨٥) كالتالي: الأسلوب المُرتجل ـ أسلوب القراءة النصية ـ الأسلوب المعتمد على الذاكرة ـ والأسلوب المُخطط المرتجل، [٢٨] وسنناقش هذه الأساليب بالتفصيل.

---

(٢٨) J. Devito. Human Communication. New York: Harper & Row, Publishers. 1985. P. 329.

أ ـ الأسلوب المُرتجل Impromptu method

وهذا ما يُسمى بإلقاء اللحظة، فالموضوع الخاص بالمناسبة لا يخضع للتحضيرات المسبقة. فالمتحدث هنا يعتمد على مهاراته الشخصية ومعرفته السابقة. وفي معظم الأحيان نكاد نجد أنفسنا مُجبرين على الإلقاء أو الحديث المباشر دونما تحضير سابق في موضوع ما، أو يُطلب منا التعقيب على قضية ما في محفل عام أوخاص. وفي كل الأحوال يعتبر هذا الأسلوب من أجرأ وأقوى الأساليب. فهو يحتاج إلى حضور شخصي وقدرة على الخروج من المأزق بسلاسة. وقد يكون التدريب على هذا الأسلوب مجُديا في تشكيل شخصيه الفرد وتهيئته للتعامل مع الأساليب الإلقائية. والاتصالية الأخرى. ويُنصح في حالة الأسلوب المُرتجل بالتركيز على فكرة رئيسة وصياغة معظم الأطروحات والأفكار حولها حتى يتم تفادي التشتت والعشوائية وإساءة الفهم. ويُعدُّ رؤساء الجمهوريات والمتحدثون الرسميون ومندوبو الحكومات في المهمات العاجلة ورجال العلاقات العامة؛ أكثر من يجيد التعامل مع مواقف آنية مُرتجلة. وقد يكون التعود عاملا مباشراً هنا، إلا أنه من المفترض في هؤلاء الأشخاص أن يكونوا ذوي حضور مُميز وذوي دراية في التعامل بمهارة مع الأسئلة والتعليقات الصحفية التي من الممكن أن تواجههم.

ب ـ أسلوب القراءة النصّية The Reading Method

يعتمد هذا الأسلوب على نص مكتوب بالكامل وتتم قراءته حرفياً على الجمهور. ويناسب هذا الأسلوب مناسبات الخطابة الرسمية التي يُفترض فيها نوع من الدقة في الألفاظ والوضوح في الأفكار؛ بشكل يُجنب إساءة الفهم أو الخلط

خاصة في المواقف السياسية المتأزمة والتي لا بد من الحذر فيها. إضافة إلى أن هذا الإلقاء يُعد مرغوباً، خاصة حينما يكون الوقت ذا قيمة كبيرة، كلمات وعبارات مطلوبة أكثر من غيرها، مثال أنماط التقديم والعرض في وسائل الإعلام الجماهيرية (الإذاعة المرئية والمسموعة). إن قراءة الخطاب بهذا الأسلوب قد تكون مجدية في مواقف معينة، ولكن من الضروري عدم المبالغة في توظيفه في معظم المناسبات. فالقراءة النَصية تجعلك بعيداً عن متغيرات الموقف الخطابي، ومتجاهلاً لردود فعل الجمهور من حولك بشكل يؤثر سلبياً على إلقائك. فالشخص الذي يحاول التركيز بعينيه على سطور المقالة يؤدي إلى فقدانه للتفاعل العفوي والحيوي مع جمهوره، وهذا يؤثر كما ذكرت على الموقف الاتصالي بشكل كلّي.

ج ـ الأسلوب المعتمد على الذاكرة The Memorized method

يشابه هذا الأسلوب القراءة النصوصية. فالنص مكتوب حرفياً ولكنه في هذه الحالة محفوظ عن ظهر قلب. وقد يُجيد هذا الأسلوب فئة محدودة من الأفراد خاصة في المواقف التي تعتمد على الوقت والحرفية النصية، إلا أن المحظور هنا هو أن النص المَتذكَر يُعطي انطباعاً بارداً وغير ديناميكي. فالشخص المعتمد على ذاكرته يحاول أن يسرد عباراته في ميكانيكية صرفة دونما إدراك لفحوى ما يلفظه أو تفاعل معه. وقد يكون الشخص المعتمد على الذاكرة معذوراً في هذا حيث إنه يحاول الاسترسال دون انقطاع بالتركيز على تسلسل النص في ذاكرته، ويحاول قدر الإمكان تجنب فقدان قطار أفكاره، فنسيان جزء معين قد يُحدث له إرباكا غير متوقع. وهذا الشخص الذي يحفظ النص يماثل الشخص الذي يقرأ مباشرة ورقة مع الفرق في كونه يقرأ من الذاكرة، وهوغالباً ما يفشل في التفاعل مع النص الذي يسرده أو مع الجمهور وردود فعلهم.

د ـ الأسلوب المخطط المرتجل The Extemporaneous method

يُمثل هذا الأسلوب حداً وسطياً بين الأسلوب المعتمد على الذاكرة والأسلوب النصيَ المقروء والأسلوب المرتجل. فهذا الأسلوب يلتزم بالتحضير الصارم للمادة كمخطط واضح ويعتمد فيه المتحدث على ذاكرته أيضاً. بمعنى أن النقاط الرئيسة والخطوط العريضة التي يود الحديث عنها مكتوبة أمامه وبشكل واضح، وفي الوقت نفسه يعتمد على ذاكرته في تغطية هذه النقاط. ويلعب المخطط الخاص بالأفكار الرئيسة دوراً في تثبيت الأفكار وإراحة المتحدث من القلق المتوقع خوفاً من النسيان، ويعطي المتحدث فرصة الظهور بمظهر عفوي تفاعلي أمام الجمهور متلافيا سلبيات الأساليب المحفوظة أو المقروءة نصياً، فالتدريب على جزئيات النص مسبقاً يهيىء حضورها في الذاكرة القريبة ويصبح أسلوب استدعائها سهلاً جداً وممكناً من خلال خطوط الأفكار الرئيسة المكتوبة أمام المتحدث. وهذا الأسلوب يُعد أفضل من الناحية الاتصالية حيث إنه يوفر كما ذكرنا فرصة إثراء الموقف الاتصالي بين المتحدث والجمهور ويعطيه بُعداً حيوياً مهماً.

وعلى أي حال قد تفرض المناسبة ونوعها وقدراتك الفردية ومهاراتك الاتصالية الأسلوب الأمثل للإلقاء. فطبيعة المناسبة رسمية كان أو غير ذلك، ونوعية الموضوع وعامل الوقت إضافة إلى ارتياحك النفسي اتصالياً، جميعها تلعب دوراً في الالتزام بأسلوب دون آخر.

خامساً: إعداد وتصميم النص الاتصالي.

من المؤكد أن عملية تهيئة المادة الخاصة بالمناسبة الإلقائية لا تركز على نمط محدد أو أسلوب معين يمكن الرجوع إليه. فالمتحدث بحسب نوعية المناسبة

و لجمهور وموضوع بالمناسبة قد لا يجد خيارات عديدة، خاصة عندما يدعى للحديث في موضوع بعينه وأمام جمهور محدد من فئة معينة. وبصفة عامة نجد أن الجمهور يَحدد نوعية الموضوع سواء كجزء من اهتماماته أو أجندته **Agenda** الخاصة ويفرض على المتحدث جوانبها. ولكن في بعض الأحيان نجد أن المناسبة تُتيح للمتحدث مرونة في اختيار الموضوع قائماً على مدى معرفتك عنه أو مدى الدرجة الحميمية التي تربطك به باعتباره مشوقا لك شخصياً. وبعد تحديد الموضوع حاول أن تقلصه في إطار ما هو متاح لك وقتياً، ومعرفياً بما يتناسب مع مستوى فهم ونوعية جمهورك.

وبتحديد الموضوع يأتي شق أهم، وهو الهدف الذي تودّ تحقيقه من إثارة موضوع كهذا. فمن خلال توضيح الهدف يمكنك صياغة جوانب القضية أو الموضوع لخدمة هذا الهدف من قريب أو بعيد .وكما ذكرت فليس هناك تركيبة سحرية يمكن اتباعها في هذا الصدد، فالأمر كله يخضع للمتحدث والمتغيرات المحيطة به من جمهور ومناسبة وموضوع... إلخ.

ففي الموقف الإلقائي غالباً ما يكون الهدف محصوراً في نطاق الإقناع **Per-suasion** أو الإعلام **Information**، ولن يخرج هدف أي موضوع عن هذين المستويين .فالهدف يساعد المتحدث في حصر طاقاته الذهنية ومقدراته المعرفية في نطاق فكرة مقصودة بعينها يحاول من خلالها تغيير اتجاهات الجمهور بإقناعه بتبني سلوك محدد، أو بإمتاعه والترفيه عنه، أو محاولة إرشاده وإخباره بمعلومة محددة ... إلخ.

ويلعب في تحديد الهدف الرئيس للموضوع نوعية الجمهور المتلقي. فمن الضروري على المتحدث أن يُحلل جمهوره ويعرف رغباته وماذا يريد؟ ويحاول أخذ ذلك في الاعتبار عند صياغة هدفه المحوري.

وتأتي مرحلة جمع المادة المساندة بعد تحديد الهدف الموضوعي كمحور رئيس للإلقاء. وهنا يأتي دور المكتبة ومصادر المعلومات لجمع المادة المطلوبة والتي تخدم الموضوع وهدفه الرئيس. وقد يستلزم جمع المادة أخذ عاملي الجمهور والوقت في الاعتبار، فالوقت مهم بالنسبة للكّم المعلومي الذي تسعى للحصول عليه، إضافة إلى الجمهور كما ذكرت سابقاً من ناحية نوعية الطرح المقبول لديهم والذي قد يؤدي إلى التأثير فيهم. فمن المعروف أن الجمهور يتفاوت بحسب مستوياته وتوقعاته، فجمهور الأكاديميين يرفض ولا يعتدّ بالاستشهادات الشخصية والتجارب الفردية، بقدر ما يعتدّ بالإحصاءات الرسمية والوثائق التاريخية العلمية. أما الجمهور العادي فيمكن أن تقنعه التجارب والخبرات الشخصية ووسائل الإيضاح والاستشهادات البسيطة، كالرسائل والصحف والمنشورات والقصص.. إلخ. فمن المفترض في المتحدث أخذ نوعية جمهوره ورغباتهم وما يتوقعونه في جمع المادة العلمية المساندة لهدفه الرئيسي.

وبعد جمع المادة الرئيسة يتم تفريغها حسب تحليلك لجمهورك والوقت المتاح لك، ومحاولة صياغة الخطوط الرئيسة لهدفك وأسلوب التعبير عنه لغوياً، فصياغة المادة لغوياً ومنهجياً يعتمد على حسك الشخصي، إضافة لعوامل الجمهور والوقت وطبيعة المناسبة.

فبإمكانك تَلمَس الأهم فالمهم فالأقل أهمية بما يتفق مع هدفك الذي حددته موضوعياً، وبعد ذلك تأتي مرحلة التدريب الشخصي على الخطوط التي انتقيتها لخدمة هدفك قبل المناسبة الإلقائية. والتدريب يعني محاولة انتقاء الأسلوب الإلقائي الذي يناسب قدراتك ونوعية المناسبة وحدود الوقت المتاح لك، وممارسته عملياً في قاعة وبشكل منفرد يتيح لك قدرة معايشة لصيقة بجو الخطاب وفرصة التخيل للجمهور وردود فعله تجاه أدائك.

وعلى أي حال ، كما سبق وذكرت فهذه الخطوط العامة لا تعدو أن تكون رؤية مجردة خاصة. ويمكن لأي شخص أن يوظف الأسلوب المناسب حسب السياق الاتصالي للمناسبة. فليس هناك اتفاق جمعي حول طرائق الصياغة والتهيئة للنص الخاص بالمناسبة بين ممارسي هذا العلم . وفي الجزء التالي سنحاول الحديث عن الشكل النهائي للخطاب الأنموذجي.

شكل الخطاب الأنموذجي.

يحتاج أي نص إلى مقدمة وجسم وخاتمة. وإن كنا نركز على جسم النص في معظم الأحوال، إلا أن استهلال النص الإلقائي وختمه لا تقل أهمية عن مضمون النص. فالبداية البارعة قد تضمن نجاحاً منقطع النظير، والبداية المشوشة والمهزوزة قد تؤدي إلى إفشال المضمون الجيد. فالجمهور يتأثر دونما شك بالمقدمة التي تأسره حتى وإن كان المستوى هامشياً، مثلما يتأثر بالمقدمة التي لا تستحوذ على ذهنيته حتى وإن كان المضمون مميزاً.

كذلك هوالحال في الخاتمة، والتي من المفترض فيها أن تهييء المتلقي بشكل هادئ وواضح تجاه موضوع المناسبة. توفِّر له فرصة المراجعة للجزئيات التي وردت في ثنديا النص ولم يتمكن من متابعتها بسبب ما . فالخاتمة تُعد بمثابة تلخيص لمجمل ما ورد في النص، وإعادة تذكير بالإفكار الرئيسة فيه، والهدف الذي يرغب المتحدث في إيصاله إلى ذهن المتلقي.

فالمقدمة تؤدي دوراً فاعلاً في تهيئة الجمهور وتستحوذ على انتباهه . مع محاولة توضيح موقفك الشخصي من القضية التي تعرضها للجمهور من مبدأ إظهار حسن النوايا تجاههم. حتى وإن كان هناك بون شاسع في رؤاك الشخصية مع

توجهات جمهورك، فحاول في المقدمة أن تكسبهم إلى صفك بإقناعهم بإمكانية المعالجة أو التوفيق بين وجهات النظر المتفاوتة فيما بينكم. ومن الممكن أن تستهل حديثك بالأسلوب المباشر بالدخول إلى صُلب الموضوع، أو باستخدام أسئلة بلاغية كمدخل أساسي، أو توظيف بعض الإحصائيات والأرقام، التي يمكّنك من استقطاب اهتمام الجمهور خاصة في حال قضية مهمة كالمخدرات أو حوادث الطرق ... إلخ، ويمكن أن تحتوي المقدمة على مقولات مشهورة وأقوال تاريخية تتناسب مع موضوع المناسبة.

أما الخاتمة فمن الضروري لها أن تحاول تذكير الجمهور بالهدف الرئيس للموضوع ومحاولة إثارته في أذهانهم مرة أخرى عند النهاية. فالجمهور ينسى بسرعة؛ خاصة في حالة إطالة المتحدث في طرحه للقضية. مع ضرورة أن تهييء الجمهور وتشعرهم بقرب نهاية المناسبة، فالنص المسموع مثله مثل النص المشاهد أو المسرح، يجب أن تهييء الجمهور نحو النهاية تدريجياً وليس مفاجأته بشكل يُربِك أفكاره. فالمتحدث من خلال الخاتمة يعطي المتلقي فرصة التفكير في الأسئلة ذات العلاقة وفرضها إن أمكن على المتحدث . ويمكن استخدام مقولات مناسبة للاستشهاد بها في سياق الخاتمة، أو محاولة إثارة الجمهور نحو تبني سلوك معين حسب هدفك الأساسي، وذلك بوضعهم في موضع تحدٍ تحفزهم من خلاله على القيام بفعل معين. ويظل على أي حال استهلال أو إنهاء نص المناسبة شيئاً شخصياً، إلا أننا نودّ أن نؤكد على ضرورة إثارة هدفك الرئيس في المقدمة ومحاولة إعادة التذكير في ختام المناسبة.

سادساً: المناظرات العامة.

يأخذ الإقناع في الاتصال العام إما نمطا بين شخصي **Interpersonal** أو نمطا عاما **Public** يُسمى بالمناظرات **Arguments** . ودراسة الطبيعة الإقناعية في الاتصال المواجهي العام (المناظرات) يقتضي النظر في محتوى الرسالة **Content** الإقناعية، والادعاءات **Claims** والحجج والإثباتات **Evidance**، وكذلك التوظيفات العقلية **Reasoning** .

فالمناظرة مصطلح اكتسب مؤخراً دلالة مشَوهة لدى الكثير من الأفراد. فالغالبية من الأفراد تتصور بأن الجدل والمناظرة ليسا إلا معركة كلامية يتم فيها التراشق بالألفاظ الجارحة والساقطة والنيل من الشخوص بشكل أو بآخر. وهذا الخلط في ذهن الجمهور عن طبيعة الجدل والمناظرات هو بسبب إساءة الفهم الذي تأصًل لدى العامة والخاصة عنها كأنماط اتصالية.

فطبيعة المناظرة تشير إلى أنها نمط اتصالي لا يختلف كثيراً عن الأنماط الاتصالية الأخرى، من حيث التفاعل أو تبادل الأدوار. ولكن البُعد الإقناعي في الرسالة الاتصالية يأخذ توظيفا عميقاً من حيث بناء الادعاء وأسلوب عرض البراهين والحجج. فإنجاز البُعد الإقناعي هنا يستلزم وجود مناحي عقلانية **Rational Means** قادرة على ربط الادعاءات بالإثباتات بشكل مقنع ومؤثر في الآخرين. وحسب تصورات كامبيل **Campell** (١٩٨٢) فإن المناظرة «لا تخرج عن إدعاء أو نتيجة تستند على عقلانية»[٢٩].

---

(٢٩) K. Campbell. The Rhetorical Act. Belmont, Calif: Wads Worth. 1982. P. 193.

وهذا يعني أن المناظرة أو الجدل كنمط اتصالي هي توظيف عقلاني صرف، يركز فيه طرفا الاتصال على مضامين يتم قبولها أو رفضها بحسب الحجج والبراهين التي تستند إليها، وبعيداً عن المهاترات واغتصاب الشخوص غير المبرر.

وفي استعراضنا للطبيعة الإقناعية للمناظرة، سنحاول مناقشة أبعاد كل من الادعاءات والبراهين والإثباتات والطرائق العقلانية باعتبارها أسساً يستند إليها الفعل الإقناعي. إن تحليل المناظرة يُشير إلى وجود ثلاثة أجزاء رئيسة تمثل بنية المضمون الاتصالي. وهذه الأجزاء هي : الادعاء **Claim**، الإثبات والبرهان **Ev-idence**، والعقلنة **Reasoming** . وسنتناول هذه الأجزاء بالتفصيل لمساعدة القارئ على فهم الخطوات التكتيكية المفترض اتباعها في بناء الرسالة الإقناعية في الاتصال المواجهي العام.

الادعاء Claim

يعتبر الادعاء نوعاً من الاقتراح أو النتيجة التي يرغب المتحدث في عرضها على الآخرين بهدف إقناعهم بمدى جدواها أو صحتها كواقع. ويتفق الكثير من علماء الاتصال على أن هناك ثلاثة ادعاءات لا يمكن للمناظرة أن تخرج عنها وهي : ادعاء حقيقة. أو ادعاء قيمة، أو ادعاء خاص باستصدار حكمة أو سياسة(تشريعي).

فادعاء الحقيقة **Fact**، يعني التقدم بعبارة أو مقترح قابل للتثبت موضوعياً. فالمقترح هنا يُعد حقيقة واقعة يمكن التثبت منها بشكل منطقي وموضوعي، فالشخص المتقدم بالادعاء يسعى إلى إقناع الجمهور بمدى حقيقة ادعائه وصحته، فالشخص الذي يدعي مثلاً أن نسبة الأمية في المملكة انخفضت بنسبة ٤٠٪ في

السنوات العشر الأخيرة، يسعى إلى إقناع المتلقي بمدى حقيقة وصحة ادعائه والذي يكون مستنداً في الغالب إلى واقع موضوعي ملموس.

أما ادعاء القيمة **Value**، فيهتم غالباً بالناحية القيمية للشيء المقترح، فالشخص الذي يورد ادعاءً قيمياً يسعى إلى جذب انتباه الجمهور إلى قيمة شيء ما، وإقناعهم بتبني اتجاه محدد حول قيمة هذا الشيء فالشخص الذي يدعي مثلاً أن قيمة الصحيفة تتحدد من خلال نوعية قرائها المميزة ومحرريها البارعين وقدراتها المادية المناسبة للقيام بدورها، وعندما تنطبق هذه المقاييس الفاعلة في تحديد قيمة الصحيفة على أي صحيفة يمكن لنا القول بأنها صحيفة مُميزة مقارنة بالصحف الأخرى.

أما الادعاء التشريعي **Policy**، فيهدف دائماً إلى تحفيز الجمهور الى اتخاذ قرار ما، أو حملهم على القيام بفعل تجاه ظاهرة معينة. فالهدف هنا هو حمل الجمهور على السلوك بطريقة محددة تجاه قضية ما، فالشخص الذي يحاول حمل الجمهور على تبني سياسة الحرب المعلنة على المخدرات مثلاً، يعرض على الجمهور ادعاء تشريعياً يرغب في أن يستصدر بموجبه سياسة فعلية يعتنقها الجمهور.

ويستلزم الأمر في معظم هذه الادعاءات وجود أساليب يمكن للجمهور بواسطتها الحكم على مدى صحة أو خلل الادعاء، ففي حالة ادعاء الحقيقة يحتاج الجمهور إلى إلمام كاف بمصدر ونوعية المعلومة الموظفة في الادعاء حتى يمكن التوثّق من موضوعية القضية المقترحة.

أما في حالة ادعاء القيمة، فالجمهور يبحث هنا عن المقاييس والمعاييرالقيمية التي تم الاستناد للمقترح فيها حتى يمكنهم الحكم على سلامة أوخلل القيمة ومعاييرها. وفي حالة ادعاء التشريع من الضروري أن يحمل الادعاء في باطنه

إجابات شافية للعقلية المتسائلة حول جدوى تبني أو استصدار سياسة أو فعل ما تجاه القضية المقترحة، إجابات حول حجم القضية محل الادعاء ومدى مناسبة هذا المقترح في التعامل مع القضية دون غيره .... إلخ. وهذا الجانب على درجة كبيرة من الأهمية باعتباره ذا علاقة بما يُسمى بالإثباتات أو الحجج التي يقوم عليها الادعاء نفسه.

الإثباتات Evidence

ونقصد بها المرجعية التي يستند إليها الادعاء كالأرقام الإحصائية والشواهد الحية والمواقف الإيضاحية والمقارنة. فالشخص صاحب الادعاء أو المقترح من الضروري له أن يكون على بينة بنوعية الإثبات ومدى ارتباطه بالقضية المقترحة منطقياً وعقلياً. ويورد كل من إنقر **Ehninger** وآخرين (١٩٨٤) ضرورة «أن تكون الإثباتات عقلانية بالدرجة الأولى ومُحفّزة بشكل مُلائم للجمهور ثانياً» [٣٠].

فالإثبات لابد وأن يحتوي على منطق يهيىء الجمهور على تقبله، وفي الوقت نفسه أن يحملهم على اتخاذ موقف أو اتجاه صريح وفاعل تجاه ماهو مقترح. فالادعاءات الشرعية قد تستلزم إحصائيات وأرقاماً استدلالية، عكس ادعاءات القيمة الحقيقة التي تستوجب شواهد حية ومواقف مماثلة وأمثلة توضيحية إلخ.

ومن المؤكد ضرورة وجود تصوُّر ضمني لدى صاحب الادعاء عن نوعية الإثباتات ذات القبول لدى الجمهور، فجمهور القرية وأنصاف المتعلمين قد لا يحتاجون أرقاماً وإحصائيات بقدر ما يحتاجون مواقف تمثيلية قريبة من

(٣٠) D. Ehninger. B. Gronbeck., A. Monroe. and L. Moore. Princples of Speech Communication. Glenview, ILL: Scott, Foresman ed. Co... 1984. PP. 272-273.

مدركاتهم. وجمهور المدينة وأصحاب المستويات العلمية الرفيعة قد لاتناسبهم الاستشهادات العامة وغير الدقيقة والتي لا يُعتد بها، فالأرقام والاحصاءات تُعد جزءا من حياتهم اليومية والتي يتعاملون من خلالها مع مجريات الأحداث. وتظل هذه الناحية على جانب بالغ الأهمية حيث يُفترض في صاحب الرسالة الإقناعية الالتفات إليها وأخذها في صميم اهتمامه.

العقلانية Rationality

إن عملية طرح الادعاء أو المقترح كما ذكرنا تستلزم إثباتاً مفحماً ومؤثراً في جمهور المُتلقين. وبلورة هذا الادعاء والبراهين الخاصة به تستلزم وجود ما يُسمى بالأسلوب العقلاني كرابطة ضرورية. فالعقلنة **Reasoning**، تعني القدرة على إحداث ربط بين ما هو مأخوذ كإثبات بالقضية أوالفكرة محل الادعاء لخلق قبول لدى جمهور المُتلقين. فالعقلانية تؤدي دوراً منطقياً في إقناع المُتلقي من خلال إيجاد علاقة مباشرة بين ماهو مُقترح وما هو مُعتد به كبرهان.

فالعقلنة قد تتبع أسلوب التوضيح والتبسيط **Explanation**، فالعبارات الوصفية والأمثلة التوضيحية تؤدي دوراً يُقرب لعقلية المتلقي الرابطة المنطقية التي تحكم الادعاء والإثبات. فالنظرية الخاصة بالجاذبية الأرضية يُمكن أن تؤخذ كمثال توضيحي يُفسَّر من خلاله للجمهور مدى ضرر السكن في الأدوار العليا أو في المناطق المرتفعة مثلاً.

وقد تأخذ العقلانية شكل المقارنة **Comparison** أو التشبيه، وهذا يعني محاولة استجلاء نقاط الالتقاء والاختلاف بين شيئين معروفين. فالمقارنة بين حالتين قد تسعى إلى إيجاد السمات المتشابهة بينهما أكثر من الفروق الأخرى، وقد تأخذ في الاعتبار فقط ما بين الحالتين من اختلافات وفروق دونما التفات للسمات المشتركة.

فالمرسل يسعى هنا إلى تحضير صورة مشابهة للحالة محل الادعاء في ذهن المتلقي، بهدف تهيئته إلى الاقتناع بالحالة محل الادعاء من خلال مقارنتها بالحالة الجديدة كاستشهاد. فقد يستشهد المصدر بنجاح خطط التعليم في دولة تنموية تماثل ظروفها ظروف دولة كالمملكة مثلاً، ويسعى بذلك إلى إقناع الحكومة بتبني نفس الخطط لأنها يمكن أن تنجح لدينا أيضاً. وقد يكون العكس بالتركيز في الاستشهاد على عدم صلاحية تبني أسلوب تلك الدولة بسبب الفروق والاختلافات الاجتماعية والظروف الاقتصادية مثلاً.

وقد تأخذ العقلانية نمطا استنتاجياً بحيث يحاول المصدر أن يستخلص من حوادث محددة نتائج عامة، فالمصدر من خلال حالات الطلاق في مدينة الرياض يستطيع أن يستنتج مدى عمومية الظاهرة في المملكة؛ باعتبار أن مدينة الرياض تماثل أي مدينة كبرى في المملكة من حيث التركيبة السكانية والظروف الاقتصادية والمتغيرات المجتمعية وهكذا.

وأخيرا قد تبدو العقلانية في شكل سببي **Causal**، فالمصدر يسعى إلى دعم مقترحه بشيء من العلاقة السببية، فقد يستشهد مثلاً في اقتراحه بأن عدم تقنين السرعة على الطرق السريعة ساهم بشكل كبير في ارتفاع نسبة الحوادث بين مرتادي هذه الطرق، فالعقلانية هنا تستند إلى علاقة السبب بالأثر.

في الواقع إن مجال الاتصال الإقناعي في المواجهة العامة يحتوي كثيراً من التفاصيل والنظريات التي آثرنا عدم الإثقال على القارئ في هذه المرحلة بإيرادها في هذا السياق.

ولكن التعرف على بُنية الرسالة الإقناعية في الاتصال العام سواء مع جمهور أو بينشخصي؛ يعتبر ركيزة مهمة في إحداث تصور وفهم أوليين لدى القارئ

بعيداً عن التعقيد النظري والإغراق التجريدي الذي قد لا يخدم موضوعنا هنا.

وبهذا نكون قد استعرضنا كل ما يهم القارئ في الاتصال العام كجزئية أساسية في استفاعل الإنساني.

الفصل السابع

اتصال الجماعات الصغرى

- **أولاً:** طبيعة اتصال وأدوار الجماعات.
- ثانياً: نظريات دراسة الجماعات.

إتصال المجموعات الصغرى



أولاً: طبيعة اتصال الجماعات وأدوارها.

بعد دراستنا المستفيضة للأنماط والوحدات الاتصالية المحدودة كالاتصال الذاتي **Intrapersonal Communication** والاتصال البينشخصي **Inter-personal**، نحاول في هذا الجزء استعراض النمط الجماعي للاتصال في الجماعات الصغيرة العدد. وتحليل تركيبة تفاعل الوحدات الفردية مع بعضها البعض في سياق الجماعة كنمط اتصالي يحوي العديد من المتغيرات والأبعاد التي تجعل من سلوك الأفراد الاتصالي ذا صبغة مميزة تختلف عن أي سياق آخر.

إن معظمنا كأفراد ينتسب إلى أكثر من جماعة عبر تفاعلاتنا الاجتماعية. فالأسرة تعتبر خير مثال على الجماعة الأولية التي ينتسب إليها الفرد بحكم الظروف البيولوجية، وهناك جماعة المدرسة أو العمل، وهناك جماعة المسجد، والجماعات النشطة على مستوى الرياضة أو النواحي الفكرية... إلخ. ويمكن تعريف الجماعة؛ (بأنها تتألف من أفراد محدودي العدد مما يمكنهم الاتصال ببعضهم البعض مواجهيا كمرسل ومستقبل، ويجمع بينهم هدف محدد وبناء تنظيمي) فعدد أفراد الجماعة يترواح غالبا ما بين خمسة إلى اثني عشر فرداً لتحقيق إمكانية التواصل والاتصال فيما بينهم كمرسلين ومستقبلين للرسائل في وقت واحد. وفي الغالب ما يجمع بين أفراد الجماعة هدف مشترك أو علاقة مباشرة يؤطر تواجدهم فيها. ومن الضروري وجود نوع من البناء التنظيمي الذي يساهم في تحقيق أقصى قدر من التوصيل الاتصالي الجيد والتقنين لتفاعلاتهم.

إن إبستمولوجية اتصال الجماعات الصغيرة يمكن النظر إليها بمنظور معرفي متداخل **interdisciplinary** . فالعديد من التخصصات الأكاديمية كعلم النفس والنظرية المعلوماتية وعلم الاجتماع وعلوم الإدارة التنظيمية، كلها ساهمت في تأطير التقاليد المعرفية لاتصال الجماعات الصغيرة. فعلماء النفس يحاولون

التركيز على البعد السلوكي الخاص بأعضاء الجماعة. وكيفية تأثير سلوك أفراد الجماعة على مشاركة وتفاعل الجماعة ككل. فالقاعدة في دراسة الجماعة هنا ترتكز على الفرد والسلوك الفردي وأثر ذلك على عطاءات الجماعة، بالإضافة إلى دراسة أنماط السلوك القيادية وأثرها على أفراد الجماعة.

أما علماء الاجتماع فيهتمون بالجماعة كوحدة أكثر من اهتمامهم بالفرد أو سلوكه. فهم يحاولون النظر في كيفية تَشُكل قيم الجماعة وعضوية الجماعة وأثر الانتساب إلى جماعة معينة في مقابل الجماعات الأخرى. وينصب الاهتمام هنا على دراسة الجماعات من ناحية كونها أولية أو ثانوية. إضافة إلى محاولة دراسة البُنى الفاعلة في الجماعة من حيث أثرها على مستوى التفاعل بين أفراد الجماعة والانتساب لها.

وتعتبر علوم الإدارة التنظيمية ونظرية المعلومات ذات إسهام بارز في هذا السياق. فعلوم الإدارة التنظيمية تحاول دراسة التنظيمات الكبرى كالمنشآت والمؤسسات من خلال التعرض للجماعات الرئيسة والفرعية وأثرها على شكل وبُنية التنظيم. والتركيز على الجماعات في دراسة التنظيم يهدف إلى معرفة العلاقات التنظيمية بين الجماعات، والتي تكّون في النهاية طبيعة التنظيم. أما نظرية المعلومات والمعالجة المعلوماتية، فتحاول توفير إطار معرفي لكيفية توظيف المعلومة في الجماعة وطريقة معالجة المعلومة وتدفقها عبر قنوات البيئة التنظيمية للجماعة.

وهناك ثلاثة أنواع رئيسة من الجماعات الصغيرة التي سنحاول استعراضها هنا.

١ ـ جماعة حل المشكلات **Problems solving**

معظم الجماعات التي تندرج تحت هذا التصنيف يتركز نشاطها حول محاولة التغلب على المعضلات والمشكلات التي تواجه بعض أفراد الجماعة أو الجماعة ذاتها. وغالباً ما تحاول هذه الجماعات أن تضع خطوات رئيسة في تعاملها مع المشكلات، وذلك عن طريق التعرف على نوعية وحجم المشكلة القائمة. وغالبا ما يتم هذا التحديد في إطار سؤال مفتوح مثال (كيف يمكن تطوير مستوى طلاب قسم الإعلام؟). وهذا يعني قصر المشكلة في محيط محدّدٍ لإمكانية المعالجة المباشرة. وبعد التحديد تحاول الجماعة التعرف على مدى أهمية المشكلة. وهنا يتم التعرف عن قرب على مدى أهمية وحجم المشكلة وتوضيحها أمام أفراد الجماعة، مع الأخذ في الاعتبار تنبيه أفراد الجماعة للآثار المترتبة على المشكلة القائمة. وكيف يمكن لهذه الآثار إبراز مشكلات أخرى قد تضر بمصالح الجماعة من قريب أو بعيد.

وتأخذ الجماعة في تحليلها للمشكلة أبعادا وجزئيات متعددة. وذلك بدراسة الأبعاد الزمانية (أي متى بدأت المشكلة؟) ومدى التوقع المستقبلي لتطور وآثار هذه المشكلة، مع النظر في الأسباب الباعثة والمتغيرات ذات العلاقة بالمشكلة محل الدراسة. ومن الضروري في تحليل المشكلة أن يتم وضع مخطط عملي لتقييم الحلول المقترحة للتغلب على المشكلة. وهذا يعني التعرف على المقاييس التي من الممكن تطبيقها في تقييم الحلول المقترحة، أي المعيار الذي بموجبه يتم اختيارحل مكان حل آخر أو مقترح بدلاً من مقترح آخر، فقد يكون المعيار إجرائياً **Practical** وقد يكون معيارا قيمياً **Normative**.

ومن خلال تحديد المعايير التقييمية للحلول المقترحة، يتم استعراض الحلول الممكنة التوظيف؛ والتي يتم النظر إليها بمنظور المعيار محل الاعتبار. وبهذا تكون

لجماعة قادرة أخيراً على اختيار وتجريب أفضل الحلول المقترحة. وهنا تحاول لجماعة انتقاء الحل المناسب ووضعه موضع التجربة، آخذة في الاعتبار إمكانية وجود حلول بديلة تحل محله في حالة عدم جدواه.

٢ ـ جماعة توليد الأفكار Idea - Generating Group

في السنوات الأخيرة ظهرت جماعات يمكن وصفها بأنها جماعات توليد وابتكار الأفكار سواء في مجال مهني أو فكري حسب الاحتياج. ومن الأساليب لموظفة في عملية إفراز وتوليد أفكار جديدة، أسلوب استمطار الأفكار **Brain storming**، والذي استخدمه الباحث أوزبورن **A Osborn**.[1] ويتضمن هذا لأسلوب أربع خطوات رئيسة: ١ ـ تحاشي نقد وتقييم الأفكار ذات الطابع الجريء وغيرالمألوف. ٢ ـ يجب التركيز على الكمية وليس النوعية. ٣ ـ يتم توظيف جميع لأفكار في توليد أفكار أخرى جديدة ٤ ـ من الضروري للجماعة أن تركز على قضية أو مشكلة واحدة.

ويساعد أسلوب استمطار الأفكار على زيادة المشاركة بين أفراد الجماعة وتقليص عامل الخوف من إيجاد حل لمشكلة ما، بالإضافة إلى المساهمة في تعزيز التفاعل بطابع ممتع ومشوق لأفراد الجماعة والتخلص من عنصر المنافسة. وهذا الأسلوب يساعد الجماعة على بداية ما يسمى بصناعة القرار، فهو يهيىء وبفاعلية كبيرة لأفراد الجماعة النظر في مُساءلة العديد من الأفكار الجيدة والرديئة، فبواسطة هذا الأسلوب، يلتقي أفراد الجماعة مرتين، الأولى لتحديد القضية المراد جمع أكبر

---

(١) Osborn, A. F. " Applied Imagination, "Noew York: Scriber's, (1963).

قدر من الأفكار حولها لإعطاء فرصة لكافة الأعضاء للتفكير والاستقصاء للمتغيرات ذات العلاقة حتى يتمكنوا في الاجتماع الثاني من تقديم ما لديهم من مساهمات، والاجتماع الثاني يتمحور حول استعراض وتلقي ردود واستجابات ومساهمات أفراد الجماعة.

٣ ـ جماعة المواجهة Encounter Group

وتنشأ مثل هذه الجماعات لأهداف تعاطفية اجتماعية، كالجماعات العلاجية (جماعة النمو الشخصي) التي تهدف في الغالب إلى مساعدة أفراد الجماعة على التغلب أو التعايش مع مشكلات تواجههم في حياتهم الشخصية أو العامة، كحالات الإدمان والتفكك الأسري وبعض حالات الشذوذ السلوكية. وتساعد هذه الجماعات أفرادها في التكيف مع مشكلاتهم وتقوم بتنويرهم بالنواحي الإيجابية وأفضل الطرق للتعايش مع أوضاعهم. بالإضافة إلى توفيرها لمناخ اتصالي بينشخصي جيد لمساندة الأفراد، ومساعدة من يعاني منهم من قصور في شق طريق الحياة أو عدم القدرة على اتخاذ القرار . وكذلك هناك جماعات نشر الوعي **Consioussness- raising**، التي تحاول تنمية وغرس الوعي لدى الأفراد تجاه قضايا مجتمعية عامة أو شخصية ذات أهمية كبيرة، مثل البرامج التوعوية تجاه المعوقين في المجتمع والمشردين والاهتمام بهم باعتبارهم جزءاً من كيان المجتمع، إضافة إلى النواحي الإرشادية الصحية السليمة التي ينبغي اتباعها في المجتمع... إلخ.

وهناك أدوار ووظائف رئيسة يمارسها الأفراد في أي جماعة من الجماعات الصغرى. ويحدّد كل من كينيث بين **K. Benne** وبول شيتس **P. Sheats** ثلاثة

أدوار رئيسة للأفراد في الجماعة (٢). وهي :

١ ـ الأدوار الوظائفية لجماعة العمل

وهي الأدوار التي تمكن جماعة العمل **Group Task** من التركيز بشكل خاص لتحقيق أهدافها المباشرة ، فأدوار الأفراد في الجماعة ليست معزولة بقدر ما هي جزء من كَمٍّ كبير تمثله الجماعة. فسلوك الفرد تحكمه احتياجات وأهداف الجماعة البعيدة المدى، وتصبح أدوار الأفراد وظائفياً موزعة بين أفراد متخصصين في تقديم المقترحات والمساهمات، وبين أفراد يعملون كباحثين عن المعلومات و لآراء، مع ضرورة وجود أفراد آخرين في الجماعة ينحصر دورهم في تنسيق الافكار والمقترحات، بالإضافة إلى وجود من يمكن اعتبارهم نُقاداً **Critics** تقيميين أو إجرائين للأطروحات الحاسمة.

٢ ـ الأدوار الوظائفية لجماعة البناء والصيانة.

لكي تقوم الجماعة بدورها بمنتهى الكفاءة والفاعلية ، يجب أن تكون العلاقات البينشخصية داخلها صحية ولا تعاني من خلل، فالجماعة التي تعاني من خلل أو اضطراب في علاقات أفرادها البينشخصية غالباً ما تعجز عن تحقيق أهدافها النهائية والتي وجدت من أجلها. ففي أي جماعة تُسند أدوار محددة لبعض الأفراد من أجل ضمان المساهمة الفاعلة من جميع الأفراد، فهناك الشخص المساند **Sup-porter** والذي يقوم بمهمة تعزيز لأفكار أفراد الجماعة إيجابياً، وهناك المنسق **Co-ordinator** والذي يحاول توفير الصبغة التوفيقية بين وجهات النظر المختلفة.

---

(٢) Benne, K. and Sheats, Paul, "Functional Roles of Group Members". Journal of Social Issues 4 (1984): 41 - 49.

٣ ـ الأدوار الوظائفية للأفراد.

وتعتبر هذه الأدوار خاصة بالأفراد وليس بالجماعة . فهي تعبر عن اضطراب في عمل الجماعة . فالشخص العدواني الذي يحاول توجيه النقد اللاذع لأطروحات الآخرين بشكل لا يخدم أهداف وتوجهات الجماعة ، وهناك الشخص الذي يمثل عقبة في طريق المقترحات والأفكار الجديدة من الآخرين، بالإضافة إلى وجود بعض الأفراد الباحثين عن الاهتمام بذواتهم فقط، والذين غالباً ما يحاولون التسلط والسيطرة على الآخرين. فهذه الأدوار فردية المحور وليست جماعية ، وتمثل بعض الأدوار الفردية التي يمكن أن نجدها في أي جماعة كانت .

ويتم النظر في الاتصال بين الجماعات الصغيرة من خلال مفاهيم أساسية تؤطِّر محور هذا الاتصال، ومن المفاهيم المهمة في هذا السياق : مفهوم التفاعل، ومفهوم القيادة ومفهوم التماسك ومفهوم الإنتاجية. فمفهوم التفاعل **Inter-action** يرجع بالضرورة إلى الأفعال والتصرفات اللفظية والجسدية ذات الطبيعة الديناميكية اتصالياً . وهذا يعني جميع الأفعال المباشرة وغير المباشرة والتي تصدر عن أي فرد من أفراد الجماعة بهدف اتصالي . فالتفاعل هو الإطار والمحتوى الخاص بالعملية الاتصالية في الجماعات الصغيرة .

أما مفهوم القيادة، فهو يعني الفعل التفاعلي المهم والمؤثر بوضوح في سلوكيات فرد أو أكثر من أفراد الجماعة . فالقيادة تعني هنا الأثر الفاعل لأحد أعضاء الجماعة على بقية الأفراد، فقيام أي شخص بسلوك هادف يقصد من ورائه التأثير على أفراد الجماعة وسلوكهم ، غالباً ما يُفسر بأنه سلوك قيادي داخل الجماعة . وبإمكان أي فرد من أفراد الجماعة القيام بأدوار قيادية في أي مرحلة من مراحل حياة الجماعة بناء على مقدراته الفردية وطبيعة الجماعة .

ويُعد مفهوم التماسك والتوحد أحد أهم المفاهيم الأساسية والتي من خلالها فقط يمكننا أن نسمي الجماعة جماعة. فالجماعة التي تفتقد للتماسك والتوحد غالباً ما يُنظر لها على أنها أفراد وليست جماعة. فالتماسك بين الأفراد بالانتماء وعبر التفاعل الاتصالي المهم في حياتهم كجماعة يؤدي إلى استمرار حياة الجماعة وبشكل فاعل.

ويظل مفهوم الإنتاجية كأحد المرتكزات الحيوية والنتيجة النهائية التي ترغب كل جماعة في الوصول إليها، فأي جماعة غالبا ما تحاول السعي وبجدية نحو تحقيق ما تصبو إليه من أهداف ومقاصد. فالجماعة تحاول تحقيق أهدافها التي برزت من أجلها من خلال تفاعل أفرادها الفاعل لإنجاز ما يُناط بهم من أعمال ومهام كأفراد، ومحاولة التغلب على الصعوبات والمعوقات التي تقف في طريق الجماعة، وتحقيق الأهداف كما ذكرنا يحتاج إلى أسلوب الأخذ والعطاء والدراسة الجادة لجميع المتغيرات وتنسيق الجهود، والتي يشعر من خلالها معظم أفراد الجماعة بعظمة وأهمية ما يحققونه من إنجازات.

أهمية الجماعة بالنسبة للأفراد

إن حقيقة ولادة الإنسان في محيط جمعي (كالأسرة) يعني مدى أهمية التفاعل الجمعي لهذا الإنسان والذي لايمكن الاستغناء عنه. فالطفل منذ ولادته يعتمد أساساً على أفراد الأسرة في توفير احتياجاته الإشباعية بيولوجياً واجتماعياً وسيكولوجياً الأمر الذي يهيىء هذا الطفل ومن خلال تفاعله مع المهتمين به من الأسرة إلى التشكّل مع الحس الجمعي وتنمية أحاسيسه إيجابياً تجاه الحياة في جماعات متعددة، ومع النمو يبدأ هذا الطفل في الاعتماد على الجماعات في

الحصول على احتياجاته العاطفية وفي إنجاز بعض المهام والأعمال. ويظل حاملا معه عبر السنين عادات المعايشة والتوظيف للجماعة في عالم الحياة.

وسواء كان الإنسان تابعاً لجماعة أولية **Primary** لتوفير احتياجاته الأساسية عاطفيا واجتماعياً أو لجماعة عمل **Task** لتسهيل إنجاز أعمال الحياة، فإن هذا يشير بوضوح إلى طبيعة الإنسان الاتصالية **Communicative** والتي تميزه عن بقية المخلوقات. فالإنسان لايمكنه العيش في عزلة نتيجة هذه الطبيعة الاتصالية. فهو يحتاج كل من حوله كجماعة الأسرة وجماعات الأصدقاء أو جماعات العمل. فهذه الجماعات توفر للإنسان ربطاً بالمجتمع والعالم المعاش، وتزوده بالخبرات الضرورية والمعلومات الأساسية للتكيف مع رموز العالم. وهذا الربط بالمجتمع يعني محاولة التوفيق بين احتياجات الأفراد السيكولوجية والبيولوجية والقيم والمعايير الثقافية للمجتمع الذي يعيش فيه. وغالباً ماتساعد هذه الجماعات الأفراد في التعايش مع الضغوط والتوقعات المفروضة عليهم من قبل التنظيمات الكبيرة في المجتمع.

وظيفة الجماعات في المجتمع.

تعتبر الجماعة كما ذكرنا مسؤولة مسئوولية مباشرة عن تشكيل الأفراد بقيم ومعايير المجتمع والتنظيمات الكبرى فيه. فالجماعة تعتبر بمثابة المكانيزم الأساسي للمجتمع، والذي بموجبه يتم ممارسة الضبط الاجتماعي على سلوكيات أفراده. فهي بمثابة القنوات الأساسية، والتي من خلالها يتم تعزيز القيم، خاصة في ظل صعوبة تحقيق ذلك من قبل المنظمات والمؤسسات الكبرى في المجتمع.

إضافة إلى قدرة هذه الجماعات على مساعدة التنظيمات الكبرى في المجتمع في الوصول إلى صناعة القرارات وحل المشكلات الدائمة، من خلال الجو الاتصالي

الـذي توفره الجماعة لأفرادها للتعبير عن آرائهم واتجاهاتهم. حقيقة وبما للجماعات الصغرى من أهمية في حياة الأفراد والمجتمع، نجد أنه من المتعذر تجاهل هذه القنوات الاتصالية وأدوارها الفاعلة، فالمجتمع الواعي هو الذي يحاول دفع أفراده للانخراط في الجماعات المختلفة والذي يؤدي في معظمه إلى نواح إيجابية تفيد المجتمع وأفراده على السواء.

ثانياً ـ نظريات دارسة الجماعات الصغيرة.

ولدراسة الجماعات الصغرى يجدر بنا أن نتعرض للنظريات المهمة في هذا السياق. فمعظم الدراسين لحقل الاتصال في الجماعات الصغرى ينطلقون في توجهاتهم من إحدى المنطلقات التالية: نظرية المجال/ الميدان **Field The ory**، نظرية التبادل **Exchange Theory**، نظريات الأنظمة **Systems Theories**، ومنهج الأساليب الفردية والجماعية **group and individual approaches**، ونظرية الانظمة العامة **General Systems Theary**. وهنا سنحاول التعرض بالتفصيل لهذه التصورات النظرية الأساسية في دراسة الجماعات الصغيرة اتصالياً.

١ ـ نظرية المجال Field Theory

يرتبط اسم العالم الألماني كورت ليفين **K. Lewin** بهذه النظرية ارتباطا كبيراً. ففي دراسته للجماعات استخدم العالم ليفين ما أسماه بنظرية المجال أو ديناميات الجماعة والتي تركت أثراً بالغاً على الدارسين الاجتماعيين وغيرهم من علماء السلوك. فمن خلال رؤيته الفنومنولوجية **Phenomenologial** للسلوك، يعتقد ليفين بضرورة تحليل ما يدركه الشخص ذاتياً لفهم السلوك الذي يسلكه،

إضافة إلى اعتماد ليفين على المواقف المعملية والتصاميم التجريبية في دراسته لظواهر الجماعة. ويمكن القول بأن النظام التنظيري لكورت ليفين، يعتمد في أساسه على تصورات مدرسة الجشطالت السيكولوجية **Gestalt Psychology**، وهذه المدرسة تتصور بأن الأفراد لا يدركون العالم في إطار جزئيات متناثرة بقدر ما يقومون بتنظيم مدركاتهم في إطارات كلية **Holistic**، فاستجابات الأفراد تحكمها المجالات أو السياق الذي يؤطر معظم الأحداث المدركة (٣).

فالمجال السيكولوجي أو المجال العام لحياة الجماعة يتكون من أفراد وأشياء ذات وقع عاطفي سلبي وإيجابي في البيئة المعاشة. وبما أن الجماعة تتمركز حول أهداف محددة، فهذه الأهداف تتمحور حول الأشياء ذات الوقع العاطفي الإيجابي وتبتعد عن كل ما هو سلبي الوقع عاطفياً. والفرضيات الأساسية لنظرية المجال في دراسة الجماعات الصغيرة تنحصر في ثلاثة توجهات:

١ ـ إن ما يخلق ويكّون الجماعة هو عملية اعتماد الأفراد بعضهم على بعض، . ونتيجة لاعتماد أفراد الجماعة على بعضهم، فإن سمات عديدة في الجماعة مثل القيادة والقيم وشبكات الأصدقاء تؤثر في بعضها وتصبح معتمدة على بعضها بشكل متداخل.

٢ ـ الجماعة يجب النظر إليها باعتبارها نظاماً متكاملاً أومجالاً. فمن أجل فهم أنماط القيادة أو الاتصال في الجماعة، من الضروري إدراك السمات الأخرى كالقيم وشبكات الأصدقاء والمرتبطة بها مباشرة نتيجة التداخل والاعتماد المتبادل بينها. فلايمكن فهم سمة من سمات الجماعة بمعزل عن السمات الأخرى.

---

(٣) Lewon, K. Field Theory and Experment in social Psychology: Concepts and methods. Americon Journal of Sociology, 44: 868-896. 1939.

٣ ـ الجماعات تتميز بالدينامية، فهي تتعرض لقوى متعارضة تؤدي بأطراف الجماعة إلى تغيير اتجاهاتهم وتكييف علاقاتهم مع الوقت. فالجماعة من سماتها عنصر الحركة والتغيير نتيجة المؤثرات البيئية والداخلية.

٢ ـ نظرية التبادل **Exchange Theory**

تعتبر نظرية التبادل إحدى النماذج المؤثرة في فهم الاتصال البينشخصي. وتوظيفها في سياق دراسات الجماعات يعني عدم النظر إلى الجماعة بصفتها وحدة متكاملة أومجال، ولكن من خلال التفاعل البينشخصي الذي يتم بين أفرادها المتشكلين لها. فالناحية الكلية هنا لا تعد مهمة قياساً بالسلوك الفردي لأعضاء الجماعة. ونظرية التبادل حسب صياغة العالم جورج هومانز **G. Homans**، تلتقي في فرضياتها الرئيسة مع النظرية السلوكية لعالم النفس المشهور **B. Skinner** خاصة من ناحية مبادئ التعزيز (٤).

فهو يؤكد على أنه كلما كان التفاعل مجدياً على المستوى الفردي، تعاظمت إمكانية الانخراط في نفس التفاعل مرة أخرى. فالعالم هومانز، يؤكد على أن البشر باحثون دوما عن المكاسب في تفاعلاتهم مع الآخرين. ولكي تتشكل الجماعة يتوجب على الأفراد ضرورة الانخراط في تفاعلاتهم متكررة، بمعنى أن يطوروا ويحافظوا على نمط إشباعي تبادلي لعنصري المكافأة والثمن. وعلى الرغم من إمكانية إصرارمعظم الأفراد على تحقيق مكاسب عالية في تفاعلاتهم ، إلا أن انخراطهم في جماعة ما بشكل مُرضي؛ يتأتى من خلال القيم

---

(٤) Homans. G. social Behavior: It Is elementary forms, New york: Harcourt Brace Jovanovich, 1961.

المنظمة للتبادل بينهم من أجل الحفاظ على الأشياء المشتركة للجماعة . ومن بين القيم المنظمة لهذا التبادل كمايري هومانز، قانون العدالة الموزّعة **Distributive Justice**، التي تؤطر ما هو التبادل العادل بين الأفراد . فالتبادل يغدو عادلاً حينما تصبح المكافآت متناسبة مع مساهمات كل فرد في الجماعة . ولقد واجهت هذه النظرية العديد من الانتقادات نتيجة تركيزها على العوامل النفسية فقط دونما قدرة على رؤية البُنى التركيبية الأخرى للجماعة وأثرها .

٣ ـ نظرية النظم الاجتماعية Social Systems Theory

يرى منظّروm هذه النظرية بأن فهم الجماعة يجب أن يتمحور حول الشبكات **Networks** البشرية التي تؤدي وظائفها جماعيا كوحدات متكاملة . فالنظام **System** يتكون من خمسة مرتكزات أساسية،أولاً : أعضاء يعتمدون على بعضهم البعض بشكل متداخل، . ثانيا : وجود تفاعل بين هؤلاء الأفراد، ثالثاً : سمات جديدة يمكن نسبها للجماعة وليس للأفراد مثل الهوية والوحدة . . . إلخ، فمنظرو النظم يعتبرون النظام ككُل أعظم من الأجزاء التي تكونه، رابعاً : بروز حدود واضحة بين أفراد الجماعة والتنظيمات الأخرى، خامساً : التغيير الديناميكي الدائم .

ومن ضمن العديد من منظّري النظم الاجتماعية، يدلف تالكوت بارسونز **T. Parsons** كأحد أهم المنظّرين ليس فقط في إطار الجماعات الصغرى بل في إطار المجتماعات بشكل عام . فهو يرى أن المجتمعات والجماعات ماهي إلا أنظمة كلية منظمة حول أجزاء قائمة ومعتمدة على بعضها البعض، فجميع الأنظمة الاجتماعية من الضروري لها أن تتمحور حول أولويات وظيفية رئيسة تحدد المهام

الجوهرية والوظائف التي يعتبر إنجازها حتمية لاستمرار النظام وتطوره. وعلى هذا الأساس، تقوم جماعات مختلفة بتطوير بُنى اجتماعية مختلفة وأنماط سلوكية لمواجهة مسؤولياتها الوظيفية. ويؤخذ الكثير على هذه النظرة الوظائفية كونها منحفظة حول طبيعة تطور الأنظمة الاجتماعية وحفاظها على كينونتها من التغيير، إضافة إلى محاولة الوظائفيين تشيئة **Reification** هذه الأنظمة الاجتماعية ككائنات مُستقلة التفكير.

٤ ـ نظرية الأنظمة العامة: General systems Theory

يهدف هذا التوجّه النظري إلى توليد أسس تجريدية يمكن معها إدراك النواحي الإجرائية في عمل النظم، سواء أكانت نظما بيولوجية أوميكانيكية أو اجتماعية. فهذه النظرية توصف النظام، بأنه مجموعة مترابطة من العناصر المتداخلة والمعتمدة على بعضها البعض وذات سمة متولدة تميزها، إضافة إلى وجود نوع من التغذية الراجعة **Feedback**، والتي تعتبر بمثابة التفاعل الذي يحدث بين طرفين نتيجة للاستجابات الآنية للسلوك المتبادل بينهما، والذي يؤثر على المراحل المستقبلية الإجرائية بينهما أيضا. وعلى الرغم من محاولة واضعي نظرية الأنظمة خلق تصورات تجريدية للأداء الإجرائي لمعظم الأنظمة، إلا أن هذه التصورات التجريدية قد قصرت نتيجة تعميماتها عن رؤية النظام الاجتماعي بواقعيته، وهذا أدى إلى تقلص تطبيقات هذا التصور النظري في دراسات الجماعات الصغيرة.

٥ ـ الأساليب الفردية والجماعية.

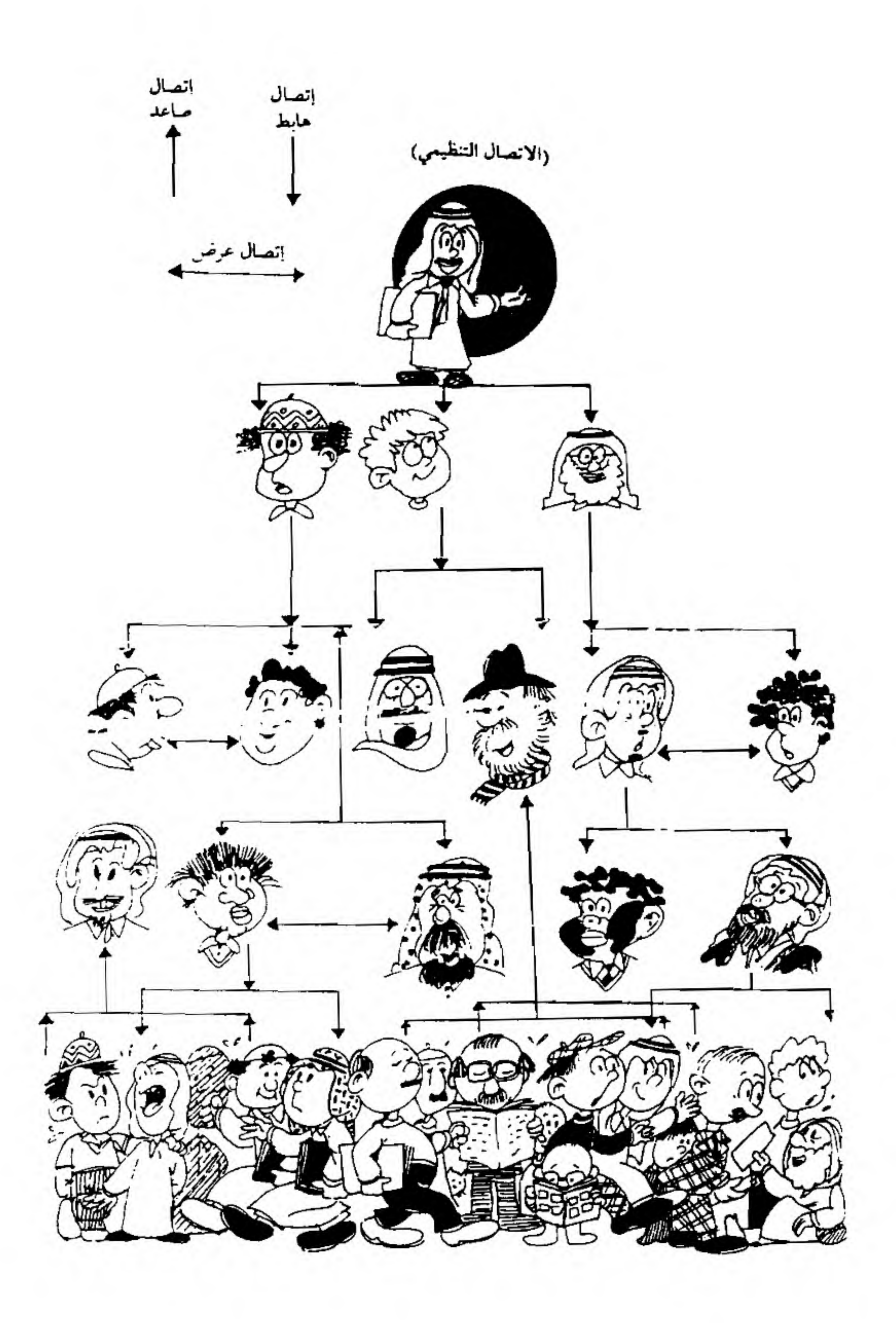
ومن الأساليب التي أفادت كثيراً في مجال دراسات الجماعات الصغيرة،

الأسلوب الذي يصور الجماعة باعتبارها محدداً فاعلاً للسلوك الفردي. فهذه الأساليب تركز على العلاقة بين الفرد والجماعة بدلاً من التركيز على بُنية الجماعة ذاتها، أي أن هذا الأسلوب يأخذ بالتوجه السيكولوجي أكثر من التوجه السسيولوجي لدى النظريات السابقة. فهم يحاولون فهم المتغيرات السيكولوجية والسسيولوجية الخاصة بتأثير الجماعة على الأفراد وسلوكهم، بمعنى أن وجود الإنسان ومنذ مراحل الحياة الأولية في وسط جماعي، يترك بصماته على سلوك الأفراد مع بعضهم البعض داخل الجماعة وخارجها.

الفصل الثامن

الاتصال التنظيمي

- **أولاً:** ماهية الاتصال التنظيمي
- ثانياً: التنظيم والدراسات الخاصة به.
- ثانياً: طبيعة الاتصال داخل التنظيم.



(الاتصال التنظيمي)
إتصال هابط
إتصال صاعد
إتصال عرض

أولاً: ماهية الاتصال التنظيمي:

حقيقة إن العصر التصنيعي الذي نُعايشه ماهو في واقعه إلا عصر المعلومات **Information**، فالكمبيوتر والتليفون وأجهزة معالجة المعلومات والأقمار الاصطناعية ليست ثورة صناعية فحسب قدر ما هي ثورة معلوماتية ساهمت في إغراق إنسان هذا العصر في عمق الدهشة من خلال الكثافة المعرفية التي تحاصره ليل نهار. فالمعلومة أضحت بمثابة الوقود اللازم لعملية الصناعة ولحركة السوق ولحياة الأفراد والمنظمات في المجتمع المعاصر. وبطبيعة الحال، فإن كل من يودّ المنافسة والاستمرار في هذا العصر يفترض فيه أن يستثمر في عالم الاتصال والمعلومات. وهذا ما سنحاول التركيز عليه في استعراضنا لطبيعة ودور الاتصال في التنظيمات المعاصرة ونموها.

فالاتصال يُعد بمثابة قلب الحياة النابض في جسم المنظمة، والرادار الذي يتحسّس مايدور خارج هذا الجسم التنظيمي من وقائع ومستجدات؛ بهدف تحقيق التكيُّف السريع والاستجابة الأولية اللازمة لحياة التنظيم جماعية وأفراداً. فالاتصال ضروري للمنشأة العصرية، والمعلومة ذاتها تُعد حاسمة لأي اتصال فاعل ومؤثر. ولقد حاول العديد من المفكرين والمختصين في علم الاتصال وخارجه تقديم تصورات أولية لما يُسمى بالاتصال التنظيمي كشكل معرفي جديد. فحسب تصورات كل من ريدينغ **Redding** وسانبورن **Sanborn**[1] (١٩٦٤)، يُعد الاتصال التنظيمي بمثابة ترحيل واستقبال المعلومات ضمن تنظيم معقَّد. ويأخذ هذا التعريف في الاعتبار متغيرات عديدة مثل: (الاتصال الداخلي - العلاقات

---

(١) W. Redding., and G .Sanborn. Business and Industrial Communication. New York: Harper & Row. 1964.

الإنسانية ـ الاتصال الصاعد والاتصال الهابط ـ والمهارات الخطابية والكتابية الاتصالية ... إلخ. ويعتبر كل من كاتز **Katz** وكاهن **Kahn** (١٩٦٦)[٢] الاتصال التنظيمي لا يتجاوز تدفق المعلومات وتبادل هذه المعلومات وترحيلاً للمعنى ضمن نطاق التنظيم. وهذه الرؤية التصوُّرية للباحثين كاتز وكاهن تنظر للتنظيم على أساس أنه نظام مفتوح **Open System**، يقوم باستيراد الطاقة الضرورية من البيئة المحيطة وتحويل هذه الطاقة إلى مُنتج أو خدمات بحسب طبيعة النظام، ومن ثم تصدير هذه المنتجات والخدمات إلى البيئة مرة أخرى، وإعادة شحن النظام بالطاقة من مصادر البية المتوافرة مرة أخرى وهكذا.

إن قراءة الأدبيات الخاصة بالاتصال التنظيمي، تعطي الباحث انطباعا مشوُّشاً في البداية بسبب تفاوت الرؤى التصوُّرية لهذا الحقل. وقد ينتفي هذا الشعور حينما نُدرك طبيعة الخلفية المرجعية للباحثين والمختصين ممن كتبوا في هذا المجال. فالبعض منهم يركز على البُنية التنظيمية وطبيعة متغيرات الحوافز والإنتاجية فيه باعتبار انتسابهم لعلوم الإدارة، والبعض يلجأ إلى التركيز على حجم المعلومات وطرق تدفُقها وأساليب المعالجة. وقد نجد البعض الآخر ينظر للمهارات الاتصالية (الخطابية والكتابية) ، والاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي، والتفاعل داخل التنظيم وهذا وليد لانتمائهم للدراسات الاتصالية التي تركز على الرسالة وأسلوب ونمط التفاعل وديناميكية العملية الاتصالية ... إلخ.

وحينما تصبح هذه الصورة واضحة لدينا يمكننا أن نقول بأن الرؤى هذه تعتمد على مرجعية الباحث المعرفية بالدرجة الأولى، والتي يتم من خلالها تفكيك بُنية هذه المجال وتظل هذه الرؤى التصوُّرية وإن تفاوتت ذات ثراء ملحوظ

---

(٢) D. katz., and R.Kahn. The Social Psychology of Organiztion. New York: John Wiley & Sons. 1966.

في هذا المجال المعرفي، وذات أثر في جذب الانتباه إلى المتغيرات العديدة في حقل الاتصال التنظيمي. وقد ينصب اهتمامنا نحن تجاه الاتصال التنظيمي على المرجعية الاتصالية باعتبارها المعيار الذي نستند إليه في محاولة فهم طبيعة هذا المجال الجديد.

الباحث تاير **Theyer**(٣) (١٩٦٨) ينظر للاتصال التنظيمي من ناحية كونه تدفقاً للبيانات المساندة لاتصالات التنظيم والعمليات الاتصالية البينية، ويورد في تصوُّره هذا ثلاثة أنظمة اتصالية في التنظيم: اتصال تشغيلي - اتصال تنظيمي - اتصال خاص بالصيانة. أما كل من بورمن **Borman** وبعض الباحثين(٤) (١٩٦٩) فيركزون في رؤيتهم للاتصال التنظيمي على الاتصال الخطابي بدلاً من الاتصال المكتوب في داخل التنظيم، وهذه الرؤية تهتم بالمهارات الإقناعية الاتصالية والنقاشات الشفاهية بين الأفراد والجماعات داخل التنظيم. وحسب رؤية فولتز **Foltz**(٥) (١٩٨١)، فالاتصال التنظيمي ماهو إلا تبادل للمعلومات والأفكار والمشاعر صعوداً وهبوطاً وعبر قنوات التنظيم.

ونكاد نلمس من خلال هذه الرؤى المتعدّدة أن هناك أسساً رئيسة يحاول معظم الباحثين في الاتصال التنظيمي تناولها والاتفاق إلى حد ما حولها، وهذه الأسس تنحصر في النقاط التالية: أن الاتصال التنظيمي يحدث في نطاق مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة به، وأن الاتصال التنظيمي يتعلق بالرسائل وتدفقها

---

(٣) L. Thayer, Communication and Communication Systems. Homeword, Til: Rechard D. Irwin. 1968.

(٤) E. Borman., W, Howell R. Nichols., and G. Shapiro. Interpersonal Communication in the modern Organization. Engle wood Cliffs, N. J.; Prentidce-Hall. 1969.

(٥) R. Foltz. Inside orgnizational Communmication. New York: Longman. 1981.

وأهدافها واتجاهاتها ومشاعرهم وعلاقاتهم داخل التنظيم. ويمكننا بعبارة مختصرة الإشارة إلى الاتصال التنظيمي هنا باعتباره الرسائل المتبادلة إرسالاً واستقبالاً داخل نطاق التنظيم عبر قنوات رسمية للأفراد والجماعات صعوداً وهبوطاً وفي كل الاتجاهات.

ثانيا: التنظيم والدراسات المتعلقة به.

قد يكون من البساطة وصف التنظيم، بأنه مجموعة من الأفراد المنظمة بهدف تحقيق أهداف محددة من خلال برامج واضحة تحدد سلوك التنظيم الداخلي والخارجي . وفي أي تنظيم هناك تركيبة رسمية وأخرى غير رسمية، فالعمل في التنظيم يتم إنجازه بواسطة القنوات الرسمية الهرمية والتي يتم بموجبها تسهيل الوصول إلى الأهداف المرجوة. ففي أعلى التنظيم تبرز الإدارة العليا، وفي وسط التنظيم يبرز رؤساء الإدارات والأقسام، وفي أدنى سُلم التنظيم توجد الكيانات العاملة التي تقوم بتهيئة المنتج النهائي أو الخدمة . وهذا التسلسل الهرمي هو الصبغة الرسمية التي تحكم وتوجّه أداء التنظيم. أما التركيبة غير الرسمية فهي العلاقات الإنسانية والاجتماعية التي يرتبط بها المنتسبون فيما بينهم والتي تؤثر أيضاً على طبيعة أداء العمل الرسمي للتنظيم، كما سنلاحظ فيما بعد عند الحديث عن قنوات الاتصال وأدوار الأفراد في إنجاز أهداف العمل.

إن دراسة التنظيم من ناحية العلاقات المتداخلة فيه، يعني الالتفات إلى البُنى الكامنة المولّدة والموجّهة لهذه العلاقات، ومدى تأثير هذه العلاقات سواء على مستوى أداء التنظيم ككُل، أو على مستوى انتماء الأفراد بعضهم البعض. ومن الضروري لنا أن نحاول التعرض للمدارس المعروفة في دراسات التنظيمات

ومرتكزاتها الفكرية والنظرية، وبشكل يُتيح لنا قدرا كافياً من الفهم لطبيعة التنظيم كنظام مفتوح، هناك ثلاث مدارس مهمة سنحاول التعرُّض لها. وهذه المدارس هي:

١ ـ المدرسة الكلاسيكية **Classical School**

٢ ـ مدرسة العلاقات الإنسانية **Human Relations School**.

٣ ـ مدرسة الأنظمة **Systems School**.

١ ـ المدرسة الكلاسيكية.

تهتم المدرسة الكلاسيكة بالبُنى الخاصة بالتنظيم. وكما يتضح من اسم هذه المدرسة، فهي تهتم بالتطبيق الحرفي للمفاهيم العلمية على التنظيم من أجل زيادة الإنتاج. فهذه المدرسة تؤمن بأن الدراسات الموجَّهة علمياً تُهيىء للإدارة التعرف على أفضل سُبل زيادة الإنتاج ومن ثم الدخل العام. وتولّدت أطروحات هذه المدرسة من خلال حركة الإدارة العلمية **Scientific Management** والتي تعتبر الإنسان مخلوقاً عقلانياً اقتصادياً، يمكن تحفيزه في نطاق العمل من خلال أنظمة تقسيم العمل والحوافز ودراسات الوقت والحركة. ويعدُ كل من ماكس فيبر **We-ber** وفايول **Fayol** أحد أهم منظّري هذه المدرسة الكلاسيكية. وحسب رؤية فايول (١٩٤٩)[٦] فإن أسس الإدارة تتضمن: (تقسيم العمل ـ السلطة والمسؤولية ـ الطاعة ـ أحادية التوجيه (خطة موحَّدة) ـ أحادية القيادة (مسؤول

---

(٦) H. Fayol. General and Indust rial Management. Trans. Constance Storrs. London: Pitman & Sons. 1949.

محدد) - أسبقية مصالح التنظيم على مصلحة الأفراد - التسلسُل القيادي - الأوامر - والدفع المُجزي . . . إلخ) . ويُشير فيبر **Weber** (١٩٤٨)(٧) في هذا السياق إلى ما يُسميه بالفلسفة الشرعية (البيروقراطية) والتي تختلف عن السلطة المورثة أو التقليدية .

وتُعد أروحات العالم فردريك تايلور **Taylor**(١٩١٩)(٨) ذات أثر فاعل في صياغة توجهات حركة الإدارة العلمية، فالتنظيم يتألف من هرمية رسمية تعتمد على الوظيفة والمكانة والسلطة والأقسام والتخصصات، إضافة إلى أن إنجازات الأفراد يتم تقييمها من خلال مدى مساهمتها في تحقيق أهداف التنظيم ككل . وتُعد دراسات الوقت والحركة من أهم سمات هذا المنهج، فبواسطة البحوث والقوالب الجاهزة يمكن للمنشأة تقليص الوقت المخصص لإنجاز الأعمال وذلك بالتحكم في الحركات المطلوبة من الأفراد لتنفيذ العمل المناط بهم .

وينظر للاتصال من خلال إعطاء الأوامر وطرق شرح النواحي الإجرائية والعملية، وغالباً ما ينصب الاهتمام هنا على التنظيم الرسمي فقط وقنوات الاتصال فيه . ويكاد يركز التوجُه النظري للمدرسة الكلاسيكية على المتغيرات الفسيولوجية والمادية التي تحكم إنتاج التنظيم . وهذا التجاهل للتركيبة غير الرسمية للتنظيم والعلاقات الاجتماعية والنفسية ذات الارتباط بحياة أفراد التنظيم أدت إلى إحداث قصوَر واضح على الأقل من الناحية الاتصالية، الأمر الذي أدى إلى بروز منهج العلاقات الإنسانية من خلال مجهودات ودراسات هاوثورن **Hawthorn** .

---

(٧) M. Weber. The Theory of Social and Economic Orgnizations. Trans. A.M. Henderson and T. Parsons., Edited by T. Parsons. New York: McGraaw- Hill Book Co., 1948.

(٨) F. Taylor. Principles of Scienific Management. New York: Harper & Row. 1919.

٢ ـ مدرسة العلاقات الإنسانية.

إن توجُهات هذه المدرسة برزت كما ذكرنا للقصور الكبير في منظور الإدارة العلميـة تجاه العـلاقـات الإنسـانيـة بالدرجـة الأولى. فـالمنهج العلمي للمـدرسـة الكلاسيكية كما لاحظنا يؤكد على النواحي الفسيولوجية والمادية كعوامل فاعلة في العـمليـة الإنتـاجيـة. وهذا الأمر أدى إلى ظهـور توجهـات نظرية تعتـمـد في دراستها للتنظيم على متغيرات اجتماعية ـ نفسية كمحددات رئيسة ومؤثرة في نجاح التنظيم وتحقيق أهدافه.

ومعظم الدراسات التي أُجريت في هذا الصدد، خاصة دراسات فليشمان **fleishman** وهاريس **Harris** وبيرت **Burtt** (١٩٥٥)[٩] تؤكد على أن الاهتمام الإداري بالأفراد أكثر جدوى وفاعلية من الاهتمام الإداري بالإنتاج. والأساس الذي تحاول هذه المدرسة التأكيد عليه هو زيادة الاهتمام بالعاملين، بمنحهم الفرصة للمشاركة في صناعة القرار بما يُعزّز معنوياتهم وتعاونهم مع الإدارة العليا بشكل يُسهل أداء العمل داخل التنظيم. وعلى الرغم من الانتقادات الكثيرة التي وجَهت لهذه المدرسة باعتبار أن الاعتماد على العلاقات الشخصية والاتصالات الاجتماعية بين الأفراد ومحاولة معاملة الأفراد بأسلوب إنساني فقط، أو التأكيد على الاتصال، لايُعد كافيا لتوفير فرص النجاح للتنظيم. ومعظم هذه الانتقادات الموجهَة لمدرسة العلاقات الإنسانية كما يوردها رووش **Rush** (١٩٧٢)[١٠]

(٩) F. Fleishman;, E. Harris., and R. Burtt. and R. Burtt. "Ledership and Supervision and Supervision in Industry. "Ohio staate Business Education Reserve Mono Grahp. No 33. 1955.

(١٠) H. Rush. "The World of Work and The Behavioral Sciences: A Perspective and an Overview. "In Contemporarey Readings in Organizat ional Behavior. ed. Fred Luthans. New york: Mc Graw- Hill Books Co. 1972.

تنحصر في أن استثمار الإدارة الدائم والمكلف في العاملين قد لا يقود إلى نتائج إيجابية وفاعلة، فهناك الكثير من العاملين السُعداء والمحدودي الإنتاج في الوقت نفسه ويُعد اقتصار التوجُّه النظري لهذه المدرسة نحو التركيبة غير الرسمية للعاملين والعلاقات النفسية والاجتماعية، وتجاهلها للمتغيرات الفسيولوجية والمادية الأخرى نوعاً من القصور في فهم طبيعة التنظيم. وسنحاول الاكتفاء بهذا عن مدرسة العلاقات الإنسانية ومحاولة استعراض مدرسة النظم ورؤيتها للتنظيم. فالتفصيل في جزئيات هذه المدارس قد يكون مُتاحاً في سياق آخر أكثر شمولية، إن ما يهمنا هنا هو تزويد القارئ بخلفية موجزة تساعد على إدراك طبيعة الاتصال التنظيمي، الذي هو مجال حديثنا هنا.

٣ ـ مدرسة النظم

تنظر هذه المدرسة للتنظيم باعتباره نظاماً مفتوحاً تتفاعل أجزاؤه فيما بينها وتؤثر وتتأثر ببعضها البعض. فالتنظيم كنظام مفتوح يشتمل على أجزاء عديدة متفاعلة ومتداخلة فيما بينها وترتبط بعلاقات رئيسة، يغدو محكوماً في نهاية المطاف بما يحدث من تفاعل بين هذه الأجزاء. فالتغيُّر الذي يحدث في أي جُزء من أجزاء النظام يؤثّر بشكل أو بآخر على أداء النظام كلّه. والتوجُّه النظري لمدرسة النظُم ينظر للتنظيم باعتبار علاقاته البينية والمتداخلة التي تحكم أجزاءه المختلفة وفي كل المستويات. وهذا يأخذ في الاعتبار المتغيرات الوظيفية **Functional** والإنسانية التي تؤثر في طبيعة التنظيم كنظام مفتوح تعتمد أساساً على البيئة المحيطة به. فالتنظيم نظام معقّد ومفتوح عند النظر إليه من زاوية مدرسة النُظم، والتي تؤكد على معظم المتغيرات المادية والفسيولوجية وأثرها على معنويات وعطاء العاملين،

بالإضافة لما يحدث في التنظيم عامة. وبعبارة مختصرة نجد أن مدرسة النظم في دراستها للتنظيم تحاول المزاوجة بين التوجّه النظري لكل من مدرسة العلاقات الإنسانية، والمدرسة الكلاسيكية في الأخذ بُمجمل المتغيرات البيئية والمادية والفسيولوجية والنفسية والاجتماعية لحياة التنظيم. وهذا يعطي بُعداً تكاملياً تلافت بموجبه مدرسة النُظم بعض القصور في المنهجين السابقين.

ثالثاً: طبيعة الاتصال داخل التنظيم.

إن تدفّق الرسائل اتصالياً داخل التنظيم سواء كانت هذه الرسائل تتعلق بالنواحي الإجرائية الوظيفية أوالسياسات العامة والتعليقات الرسمية، غالباً ما يتم بشكل تسلّسُلي **Serial** . فالرسالة تُرسل عبر العديد من الأشخاص ممن يستقبلونها ويُعيدون إرسالها للآخرين، وهكذا عبر معظم مستويات التنظيم. ونجد أن الرسالة تتأثر بعدد الأشخاص المساهمين في ترحيلها والاتجاهات التي تسير فيها عبر هرميّة التنظيم وبُنية الشبكة **Net work** التي تحملها، الأمر الذي يؤثرعلى أداء التنظيم في نهاية المطاف أيضا.

وسنحاول التعرُّض هنا لهذه المتغيرات المُهمة وذات الأثر في تدفّق الرسالة الاتصالية داخل التنظيم.

أ ـ الاتجاهات الاتصالية.

هناك اتصال صاعد، واتصال هابط، واتصال مُتسلسل ، وآخر عرضي بين الإدارات والأقسام التي تقع في مستوى واحد .

الاتصال الصاعد Upward Communication

ويُقصد به الرسائل القادمة من مستويات التنظيم الدُنيا إلى المستويات العُليا فيها. وحسب رؤية كاتز **Katz** (١٩٦٦) فإن هذا الاتصال يأخذ أشكالاً أربعة هي:

١ ـ ما يقوله الشخص عن نفسه وعن آرائه ومشكلاته.

٢ ـ ما ينقله عن الآخرين ومشكلاتهم.

٣ ـ ما يُعبّر به عن سياسات وممارسات التنظيم.

٤ ـ ما يتصوَّره حول ما يمكن فعله وكيفية إنجازه [١١].

ويُعد هذا الاتصال حاسماً ومهماً لنمو وتطوير التنظيم، فالاتصال الصاعد يوفر مزايا وظيفية عدة للإدارة العليا والعاملين في المستويات الدنيا من التنظيم، فهو يوفر للعاملين فرصة الشعور بقيمتهم الذاتية، وفرصة التخلُّص من الضغوط والتأزمات النفسية، إضافة إلى تنمية الحس الانتمائي تجاه التنظيم، ويوفر للإدارة العليا إمكانية الحصول على تغذية راجعة **Feedback** تجاه نفسيات العاملين وردود فعلهم حول القرارات والسياسات التنفيذية للتنظيم، إضافة إلى رصد مصادر عدم الارتياح لديهم كعاملين، وأهم من ذلك كله طبيعة المشكلات القائمة بين العاملين والمتعلقة بالعمل ومحاولة تفهمها والتغلب عليها. فالاتصال الصاعد يعتبر كما يقول شولز **Scholz** (١٩٥٩) «بمثابة قناة تستند إليها الإدارة العليا عند وضع الخطط وصناعة القرارات وإصدار الحوافز»[١٢].

---

(١١) D. kaiz., and R.Kahn. The Social Psychology of Organiztion. New York: John Wiley & Sons. 1966.

(١٢) W. Scholz. "Communication for Control. "Advanced management. No. 24, 1956, P. 13.

وقد يكون هناك عقبات تعترض هذا الاتصال الصاعد خاصة فيما إذا كان يتعلّق بشكاوى واعتراضات الأفراد في المستوى الدنيا. ومن هذه العقبات رؤساء الأقسام والمشرفون على خطوط الإنتاج أو مديرو الإدارات. فهؤلاء يُعدون بمثابة حُراس البوابات حيث إنهم يلجؤون إلى تعطيل مرور هذه الرسائل الاتصالية. وقد يكون من الضروري للتنظيم تقليص القنوات التي تُمرَّر عبرها الرسالة من الأسفل إلى الأعلى، وتسهيل عملية التوصيل المباشر للإدارة العليا.

الاتصال الهابط Downward Communication

يُقصد بالاتصال الهابط، الرسائل المُرحّلة من الإدارة العليا باتجاه المستويات الأقل في التنظيم. وكما يُشير كل من كاتز **Katz** وكاهن **Kahn** (١٩٦٦)، فإن هذا الاتصال ينحصر في خمسة مناحي هي:

١ ـ تعليمات خاصة بأداء العمل وطبيعته.

٢ ـ معلومات تختص باطلاع العاملين على أهميّة عملهم ومدى علاقته بالأعمال الأخرى في التنظيم.

٣ ـ معلومات عن العمليات الأساسية والقوانين والسياسات التنظيمية للتنظيم.

٤ ـ ردود الفعل تجاه عطاء العاملين شخصياً.

٥ ـ رسائل دعائية تختص بخلق حوافز الانتماء والولاء لدى العاملين تجاه التنظيم.

وأياً كان الحال، فإن الاتصال الهابط غالباً ما يفشل في الوصول إلى الأشخاص المُستهدفين في التنظيم. وأسباب فشل هذا النوع من الاتصال حسب رؤية

قولدهابر **Gokldhaber** (١٩٧٤) ترجع إلى أسباب عدة منها : أولاً ـ أن العديد من التنظيمات غالباً ما يعتمد على وسائل اتصال ميكانيكية وكتابية، ويتحاشى الرسائل الشفاهية والمواجهية (وجهاً لوجه) . ثانياً ـ وهو ما يحدث في الغالب من ناحية تشبُع العاملين بالرسائل الهابطة لكثرتها؛ مما يجعلهم عُرضة لتجاهل معظم الرسائل . وثالثاً ـ عدم مناسبة توقيت الرسالة الاتصالية . ورابعاً ـ أسلوب الفلترة من قبل المسؤولين من خلال حجبهم لبعض المعلومات عن المستويات الدنيا . ومعظم هذه العوامل تؤثر حتماً وبشكل فاعل في إحداث الأثر المرغوب للرسائل الهابطة من الإدارة للعاملين . ويظل الاتصال الصاعد كما ذكرنا بمثابة المؤشر الأوحد الذي يمكن للإدارة من خلاله تلمُّس مدى فاعلية اتصالها الهابط ومراكز الخلل فيه ومعالجتها إن أمكن .

الاتصال العرضي بين المستويات المتماثلة Lateral Communication

ونعني بهذا الاتصال، الرسائل التي يتم تبادلها بين أفراد يحملون نفس المكانة في التنظيم، وهذا يعني اتصال رؤساء الأقسام بعضهم ببعض أو اتصالات الأقسام المتساوية في هرمية التنظيم فيما بينها . فهي رسائل تُرحَل عبر الأقسام ويتم تبادلها بين المسؤولين الذين يحملون نفس الدرجة من المكانة والسلطة في التنظيم . ويساعد هذا الاتصال على توليد فرص التنسيق بين الأقسام المختلفة ورؤسائها وبشكل يحقق أداءً متناغماً يخدم أهداف التنظيم بعيداً عن التضارب، وتهيئة المناخ للتغلّب على المشكلات القائمة بعيداً عن تدخل الإدارة العليا . فالكثير من المعضلات يمكن تجاوزها بعيداً عن توريط المسؤولين التنفيذيين للنظر فيها . فهذا الاتصال يوفر فرصة لتبادل وجهات النظر بين الأقسام ذات العلاقة فيما يمس أساليب الأداء الوظيفي والإجرائي للتنظيم، إضافة إلى تبادل الخبرات تجاه

الأوضاع القائمة بالاستفادة من رؤى وتصورات المختصين المختلفين. ومما يعوقّ هذا الاتصال اللغة المختلفة التي يتحدث بها كل قسم أو إدارة مع الأقسام الأخرى، وهذا ما يؤدي إلى عدم فاعلية هذا الاتصال، فالأقسام التسويقية تتحدث لغة تختلف عن لغة الأقسام الفنية وهكذا ، مما يُفضي إلى صعوبة في التفاهم المرغوب فيما بينها.

الاتصال المتسلسل Serail Communication

ويقصد بهذا الاتصال، معظم الرسائل الشخصية المتبادلة بين سلسلة من الأفراد. وتعتمد مقومات هذا الاتصال على الوسائل المواجهية والشفاهية التي تحدث بين الأفراد في تفاعلاتهم اليومية دخل التنظيم، كالإخبار عن وضع التنظيم المالي، أو الحوافز المتوقعة كزيادة المترتبات، أو تقليص عدد العاملين في خطوط الإنتاج. وهكذا نجد أن معظم هذه الرسائل ترحل بشكل مُتسلسَل بين الأفراد، حتى تكاد تنتشر في أرجاء التنظيم كله.

ب ـ الأفراد وأدوارهم في التنظيم.

كما ذكرنا في حديثنا عن التدفق الاتصالي بأن هناك ثلاثة متغيرات هامة تؤثرعلى مرور الرسالة الاتصالية، أولها الاتجاهات الاتصالية وناقشناها في الصفحات السابقة، وثانيها الأفراد وأدوارهم في التنظيم وهي مجال نقاشنا الآن، وثالثها الشكبات الاتصالية.

فالأفراد في التنظيم يختلفون في سلوكهم الاتصالي، فهناك أفراد يسيطرون على منافذ مرور الرسائل الاتصالية بحكم مواقعهم في التنظيم، ويُسمى هؤلاء

بحراس البوابات **Gate Keepers**. وهناك قادة للرأي وهؤلاء يُنظر إليهم من الأفراد الآخرين ويُسترشد بهم باعتبار حضورهم القوي المؤثر على سلوكيات أفراد التنظيم. وهناك من يسمون بالمنسّقين **Liaisons**، وهم من يقوم بمهام توصيلية بين جماعتين أو أكثر دون أن يكون عضواً فيها. إضافة إلى الأفراد الذين يعتبرون بمثابة جسور للتنظيم في الداخل أو الخارج **Cosmopolites**، ويؤدي هؤلاء دوراً فعالاً في ربط وتوثيق علاقة التنظيم بالبيئة المحيطة.

وحسب رؤية روجرز **E. Rogers** وروجزر **R.Rogers** (١٩٧٦)[١٣]، «فإن هذه الأدوار الأربعة تعتبر أهم الأدوار الواضحة والتي يُمكن أن تُشكل السلوك الاتصالي للأفراد في التنظيم. وهنا سنحاول استعراض هذه الأدوار الفردية كسلوك اتصالي في التنظيم.

١ ـ حراس البوابة Gate Keepers

يتميّز هؤلاء الأشخاص بمواقعهم في البُنية الاتصالية كمواقع تَحُدّ من تدفُق الرسائل عبر قنوات الاتصال في التنظيم. وهذا ما يدعو معظم منظّري العملية الاتصالية إلى إطلاق مُسمّى الحراس على هؤلاء الأفراد بسبب سيطرتهم على حركة الرسالة الاتصالية وتداولها بين الأفراد داخل التنظيم. وهذا يشمل بطبيعة الحال الرسائل المنقولة داخل التنظيم أو القادمة من خارجه، فالشخص الذي يُمرّر المكالمات الهاتفية في التنظيم يكاد يمارس دور حراسة البوابة. أو السكرتير الخاص بأحد المديرين التنفيذيين في التنظيم، وفرزه للرسائل الموجّهة لمديره وتمرير بعضها

(١٣) E. Rogrers and R. Rogers. Communication in Organiizations. New York: Free Press, 1976. P. 218.

وحجب الآخر. فالشخص الذي يؤهله موقعه في هرمية التنظيم في ممارسة دور فعال حيال تدفق الرسائل الاتصالية في أي اتجاه، يمكن اعتباره حارساً لبوابة اتصالية فحارس البوابة كمفهوم يعني القيام بعملية فلترة (ترشيح **Filtering**) لتـــدفق الرسائل في أي نظام اتصالي. ويتعاظم دور هذه الفلترة حينما تحاول فرز وتمرير رسائل بعينها وحجب أخرى كان من المفترض تسهيل مرورها ، باعتبار أهميتها أو النتائج التي تتربت على عدم وصولها للأفراد المعنيين في وقت مناسب.

٢ ـ قادة الرأي Opinion Leaders

يَقصد بقادة الرأي من يُمكن أن يتطلع إليهم الأفراد ويسترشدون برؤاهم في معظم القضايا .وقيادة الرأي، تعني المقدرة على التأثير في سلوك الآخرين بطريقة غير رسمية بطبيعة الحالة .فقادة الرأي يتسمون باللارسمية مثل القادة الرسميين، فهم لا يحملون أي صبغة رسمية على هويتهم وأدوارهم. وعادة ما يكتسب هؤلاء الأفراد أدوارهم القيادية غير الرسمية لدى الجمهور بسبب اهتماماتهم غير المحدودة بمختلف القضايا التي تهم شرائح عريضة من الأفراد ، ونتيجة لاتساع مداركهم وثقافتهم والتي تؤدي إلى خلق حضور فعال ومؤثر في سلوكيات واتجاهات المحيطين بهم، فتعرُض هؤلاء لمصادر المعلومات يوفّر لديهم فرصة الحضور الاتصالي لدى الآخرين ، وخاصة إذا أدركنا أن المعلومة معرفة؛ والمعرفة أداة قوة فعالة في بنية الفعل الاتصالي.

٣ ـ المنسّقون Liaisons

فالمنسّق هو من يحاول تسهيل الاتصال بين جماعتين فرعيتين داخل

التنظيم. فهو بمثابة الرابطة بين جماعتين مختلفتين دون أن يكون عضواً في أي منهما، فهو يؤدي دوراً توصيلياً يخدم به التنظيم كله من خلال توثيق جماعتين أو أكثر بدون أن يكون مُنتسباً لأي منها. وغالباً ما يتواجد هؤلاء المنسقون في نقاط الالتقاء الخاصة بالتدفّق المعلوماتي، فالمنسق بموقعه المناسب في التنظيم والذي يوفّر له فرصة الحصول على المعلومات ومن ثم توصّيلها إلى أكثر من جماعة، يساهم في تعزيز بُنية التنظيم. «فالمنسق يُعد بمثابةالخرسانة التي تحقق التماسك بين أطراف وأســاســات التنظم» [١٤] . وغالباً ما يوجد هؤلاء الأفراد بشكل غير رسمي في التنظيم نتيجة توجهاتهم وقدراتهم الشخصية التي تؤهلهم لُممارسة دورهم النشط في تفاعل الجماعات الفرعية بما يخدم أهداف التنظيم.

٤ ـ الشخص المتعدد الاتصالات Cosmopolitan

ويتميز هؤلاء الأشخاص بمقدرة هائلة وعلاقات متعدّدة خارج التنظيم أو داخله. ويعتمد التنظيم على مجهوداتهم بشكل فعَّال في زيادة تفاعله مع البيئة. فهم بمثابة الجسور الاتصالية التي توثّق علاقة التنظيم بالمتغيرات البيئية المحيطة بشكل كبير.

وهؤلاء الأفراد يعتبرون قنوات توصيلية جيدة للمعلومات بين التنظيم والبيئة المحيطة به. ويتوزع وجود هؤلاء الأفراد على كافة مستويات التنظيم فسواء كان الشخص المتعدد الاتصالات في قمة التنظيم أو في قاعة، فهو يؤدي أدواراً حيوية تساعد التنظيم على الارتباط وبفاعلية مع متطلبات البيئة بشكل دائم.

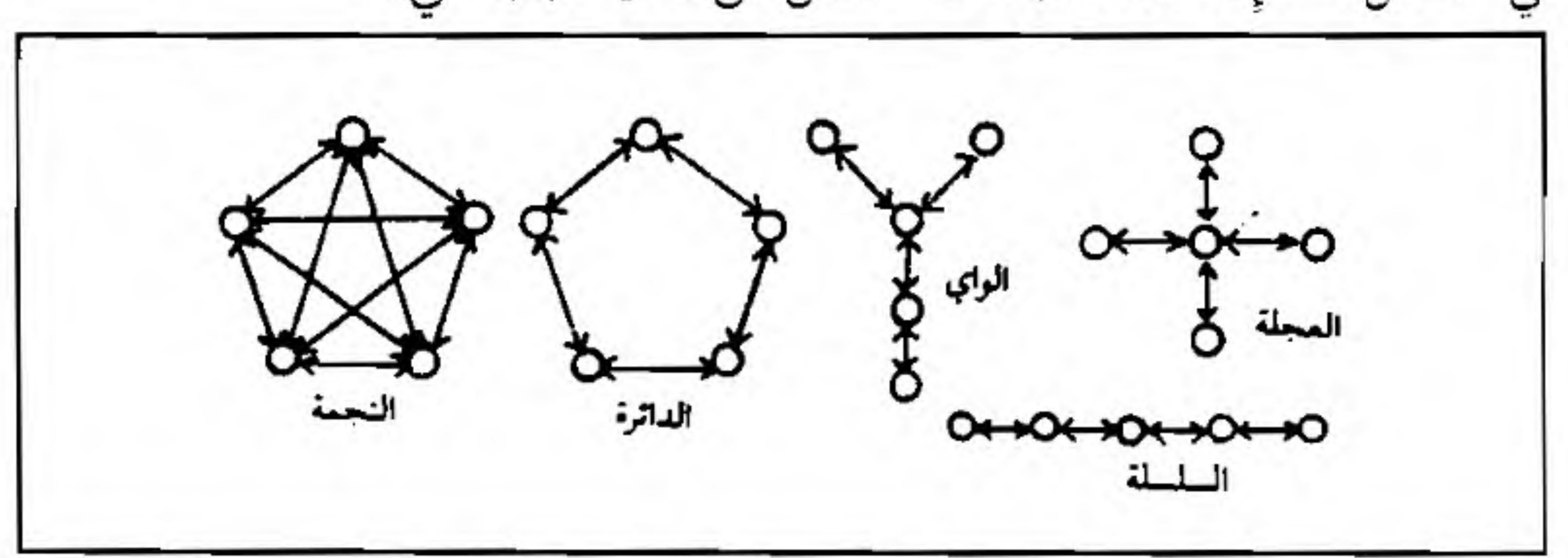
---

(١٤) I. Bi. D. PP. 287.

وعلى أي حـال، فـإن هذه الأدوار ليـست بالأدوار الوحـيـدة التي يمكن أن توجد في أي تنظيم اتصالي ، هناك أدوار فردية مواجهية أخرى واجتماعية بين الجماعات وتؤدي أدواراً مهمة وفاعلة في حياة التنظيم، ولكن هذه الأدوار الأربعة تظل الأبرز والأكثر أهمية من غيرها. واستكمالاً لنقاشنا حول طبيعة التدفق الاتصالية فإننا سنتعرض للجانب الثالث وهو الشبكات الاتصالية **Networks** .

جـ ـ الشبكات الاتصالية Communication Networks

فـالشـبكة تعـمل بمثـابة القناة التي تُمـرِّر عـبـرها الرسـائل الاتـصـاليـة داخل التنظيم. فالشبكة تعني نوعية وأنماط الأنظمة المستخدمة كقنوات اتصالية توظفها جماعة فرعية سواء كانت رسمية أو غير رسمية في استقبال وإرسال الرسائل. ومن أوائل الدراسـات التي أجريت علي الشـبكات الاتـصـاليـة، دراسـة ليـفـيـيت **H. Leavit** في عـام (١٩٥١)، والتي حـاول فـيـهـا دراسـة بُنيـة الشـبكات الرئيـسـة الخمس وأساليب الاتصال والفاعلية في كل منها[١٥] إن بنية الشبكة تحدّد طرق ترحيل الرسائل وأسلوب التعامل معهما في حالة الاستقبال أو الإرسال. وكما هو واضح في الشكل (٦) فإن هذه الشبكات الخمس من ناحية البُنية هي :



(١٥) H. Leavitt. "Some Effects of Certain Commmunication Patterns on Group Performance. "Journal of Abnormal and Social Psychology, No., 46, 1951. PP. 38-50

١ ـ العجلة Wheel

إن بُنية هذه الشبكة توحي بالمركزية في اتصالها. وهذا يعني ضرورة وجود شخص في الوسط يتحكم في إرسال واستقبال وتوجيه الرسائل الاتصالية لبقية الاعضاء في الشبكة.

٢ ـ شكل الواي

وتعتبر شبكة الواي هذه أقل مركزية من العجلة. فهناك شخصات يتميزن عن بقية أفراد الشبكة بحكم موقعها فيها، والذي يتيح لها قدرة كبيرة على الاتصال بأكثر من فرد في وقت واحد، والتحكم في توجيه الرسائل.

٣ ـ الدائرة Circle

وهذه الشبكة تتميز من اسمها بخلوها من القائد المركزي ، فجميع الأفراد في الشبكة الدائرة تنعدم فيها المركزية.

٤ ـ السلسلة Chain

وتماثل هذه الشبكة في بينتها الدائرة ، ولكن الشخص المتواجد في الوسط يمكنه الاتصال مع أي شخص في آن واحد، أما البقية فيتساوون في أدوارهم الاتصالية حيث إن كل فرد يمكنه الاتصال بالشخص المجاور له.

٥ـ النجمة (شبكة كل القنوات)Star

وتشابه هذه الشبكة في بنيتها الدائرة من ناحية تساوي الأفراد فيها، في أدوار التأثير والسلطة التفاعلية مع الآخرين ، إلا أنها تتميز على الدائرة بإمكانية احتيار الأفراد للاتصال بأي شخص موجود في الشبكة بدون تحديد . فهناك فرصة اتصالية لجميع الأفراد فيما بينهم.

ونجد أن شبكات العجلة والسلسلة والواي تتسم بالمركزية (فهناك شخص يتوسط عمق عملية التوصيل بين بقية الأفراد ويتحكم في تمرير الرسائل). أما الدائرة والنجمة فتتميز باللامركزية بسبب عدم وجود أي فرد يتوسط نقاط تمرير الرسائل وتدفقها عبر الشبكة.

واختلاف بُنية الشبكة من حيث مركزيتها أو لامركزيتها، يؤثر بطبيعة الحال على نوعية المشكلات وأساليب التعامل الخاص بالجماعة المنتسبة للشبكة. وحسب ما يرى الباحث سميث **Smith**(١٩٧٣) [١٦]، فإن دراسة وتحليل بُنية الشبكات الاتصالية للجماعات في التنظيم يساعد كثيراً في معرفة مدى تناسب أداء الجماعة الفرعية إنتاجياً واتصالياً مع الجماعات الأخرى فيه، إضافة إلى أن التعرف على بُنية هذه الشبكات الخاصة بالجماعات الفرعية يساعد على معرفة ما إذا كانت بُنية التنظيم الكلية تسمح بوجود نمط اتصالي محدد (مركزي ـ لا مركزي) دون غيره، وتُهيىء رصد مدى الضعف والقوة في الفاعلية الاتصالية عامة. فالمركزية واللامركزية تعتبر متغيرات هامة في التعامل مع نوعية المشكلات الخاصة بالعمل أو بصناعة القرارات المؤسساتية ذاتها، فالمشكلة البسيطة كما يعتقد الباحث سميث في مقترحه السابق تحتاج إلى بُنية شبكية مركزية وقائد مركزي باعتبارها مسائل وأخطاء محدودة وأيضاً قائد مركزي، أما المشكلات المعقدة فتستلزم بُنية شبكية لا مركزية باعتبار أنها تفترض التوصُّل إلى تغذية راجعة متعددة من جميع الأطراف في الشبكة لإثراء القضية.

وفي اعتقادي إن حقل الاتصال التنظيمي لا يمكن التعرض فيه لمعظم المتغيرات الفاعلة بسبب الحجم المعرفي الهائل الذي يُميّزه في السنوات الأخيرة من بقية حقول الاتصال، ولكن استعراض الطبيعة العامة التي تحكمه هو ماهدفنا إليه في هذا السياق من أجل تقديمه للقارئ كأحد المجالات النامية في علم الاتصال.

---

(١٦) Val, smith "Communication Netwarks" Mingraphed Handout, university of New Mexico, 1973.

الفصل التاسع

الاتصال الجماهيري

- اولاً: طبيعة الاتصال الجماهيري.
- ثانياً: وظائف وأنماط الاتصال الجماهيري.
- ثالثاً : الامتداد التكنولوجي للوسائل والبعد الاجتماعي
- رابعاً : الوسيلة الإعلامية والمجتمع السعودي.
- خامساً: الوسيلة الإعلامية ومجتمع المعلومات.

الاتصال الجماهيري



إنه من المتعذّر إن لم يكن مستحيلاً على إنسان هذا العصر التعايش خارج نطاق زمان ومكان العمل الوسائلي المجسَّد في متغيرات الصوت والصورة. إن حياة الإنسان العادي في كوكبنا هذا؛ أصبحت ترتكز أساساً على الرسائل المنقولة صوتاً وصورة كامتداد طبيعي للوجود الإنساني، فهو اتصال الإنسان المتجاوز لبُعدي الزمان والمكان بدون حدود. إن حديثنا عن الثورة الاتصالية وإفرازاتها المتولّدة يوماً بعد آخر على مستوى حياة الإنسان، يعني بالضرورة الحديث عن عالم وسائل الاتصال (التلفزيون الراديو، الصحف، والمجلات، والأفلام)، وهذا يدفعنا إلى محاولة فهم طبيعة عالم الوسائل الاتصالية بكافة أنواعها أولاً، ومحاولة استقصاء ما يُميزها عن الأنماط الاتصالية الأخرى كالاتصال البينشخصي أو الجماعات الصغيرة والاتصال التنظيمي والاتصال العام المواجهي ثانياً، مع محاولة النظر في الوسيلة وعلاقتها الارتباطية بالمجتمع الإنساني أخيراً.

أولاً: طبيعة الاتصال الجماهيري.

لقد أصبح الوسيلة الاتصالية جزءاً فاعلاً في حياة الإنسان اليومية، بل إن إنسان عصرنا لم يُعد في مجُمله إلا مُنتجاً موسوماً بعلامة الوسيلة الفارقة. وقد لا يكون ضرباً من المبالغة القول أن إنسان هذا العصر أصبح أسيرا لعالم الوسيلة الساحر والمؤثر، ولم يعُد في مقدوره الاستغناء بالهروب أو العزلة عن هذه الوسيلة الجبّارة الحضور، فمعظمنا يكاد يستيقظ على صوت الموسيقى أو الأخبار الوسائلية ويأوي إلى مخدعه بنفس الطريقة. فالصغار أصبحوا يمضون وقتا طويلا أمام التلفزيون مقارنة بالأنشطة الأخرى في برنامجهم اليومي كاللعب أو التعلُّم، وربّات البيوت والرجال أصبحوا يؤثرون الاسترخاء أمام الشاشة السحرية بدلاً من الخروج للزيارات أو الترفيه والأنشطة المعتادة في السابق.

والراديو أيضا وعلى الرغم من تميز التلفزيون عنه، فإنه يحظى بحضور جيد لدى الجماهير، خاصة أن متابعته لا تستلزم انتباهاً متواصلاً وتفرغاً كاملا، فبإمكان المتابع الاستماع لبرنامجه المفضل أو أحداث العالم؛ بينما هو منخرط في قيادة سيارته أو أداء أعمال أخرى في المنزل أو العمل. وقد يُضاف إلى المشاهدة والاستماع ناحية مهمة هي القراءة، فلا يكاد يمُر يوم واحد دون أن تصطدم عينيك بآلاف الرموز التي تسوّد صفحات ما يسمى بالجرائد . فالصحافة المكتوبة (صحف ومجلات) تعتبر وسيلة اتصالية جماهيرية ننغمس فيها يومياً بحثاً عن المعلومة الجديدة محلياً وعالمياً وعن الإعلان الخاص بالسلع، والمقتنيات الحديثة ... إلخ . ولا تكاد تخلو أي مدينة صغيرة أو كبيرة من صحيفة أو أكثر تحمل في طياتها الرأي والتحليل والتعليق السياسي والاقتصادي والاجتماعي ، والتي تضع المواطن على مقعد متقدم لمعرفة مايدور حوله في عالمه الصغير أو في العالم الكبير.

إن طبيعة الاتصال الجماهيري تختلف في بُنيتها عن مثيلاتها في الاتصال البينشخصي أو العام أو التنظيمي بسبب إزاحة المرسل (المتصل **Communicator**) من الفعل المواجهي مع المتلقي (الجمهور **Audience**) . فالوسيلة الاتصالية تُحجِم الناحية التبادلية العفوية والآنية المتعلقة بالفعل الاتصالي بين المرسل والمتلقي .فالعلاقة هنا تصبح غير شخصية وغير مباشرة لكون الفعل الاتصالي مُشكّل بوسائط إلكترونية متفاوتة. فالمصدر الاتصالي يحمل طبيعة تنظيمية معقدة في تهيئة وصناعة الرسالة الاتصالية ومن ثم بثها ، فالاتصال الجماهيري يعني أن المصدر ليس فرداً واحداً بقدر ماهو فريق عمل متكامل، فطبيعة العملية الاتصالية جماهيرياً تستلزم جهوداً متضافرة من الفنيين والمنتجين وصنّاع الأفكار، كالكتّاب والمحررين من أجل تجهيز الرسالة الاتصالية. فطبيعة الاتصال الجماهيري يحكمها العديد من المتغيرات المؤسساتية المتعلقة بصناعة

القرار الخاص بالعملية الاتصالية، ومتغيرات مجتمعية تتعلق بالبيئة التي تُحيط بهذا الاتصال. وهذه المتغيرات المؤسساتية في مجملها تحدّد أسلوب صناعة الرسالة وتقديمها، وما يُعرض ومالا يُعرض وسائلياً على الجمهور. فالمصدر الاتصالي هنا ليس فرداً وإنما فريق مُنظم وظائفياً يتبع بنية معقّدة من الأدوار والمهام.

وكما هو واضح من تسمية الاتصال الجماهيري، فإن العملية الاتصالية تستهدف التواصل مع شرائح متنافرة ومتفاوتة عُمراً ونوعاً وفكراً ... إلخ. فالرسالة الاتصالية هنا والمصنَّعة من قبل جماعة منظمة يتم تلقفّها من قِبل جمهور عريض يختلف في المشارب والمعارف والثقافة والسن والنوع (ذكور - إناث) . وكما يقول تشارلزرايت **R .Wright** (١٩٥٩)، «فإن المتلقين لا يمكن اعتبارهم جمهوراً عريضاً بمفهوم الوسيلة إلا في حالة تعذر اتصال المصدر بهم مواجهياً في الأوضاع العادية بسبب الحجم الهائل والوقت المحدود[١]».

وبسبب الطبيعة المتفاوتة لأفراد هذا الجمهور .فإن معظم ما يُقدم وسائلياً يخضع في مجمله لمعايير المتلقي العادي لهذا الجمهور. فالمصدر هنا يحاول الاستجابة لرغبات الجمهور المتفاوتة في الذائقة والمعيار من خلال رؤية المتلقي العادي من هذا الجمهور. ومما يُميّز الوسيلة الإلكترونية (الراديو والتلفزيون) عن الوسائل المطبوعة (الصحف والمجلات)، كون الرسالة الاتصالية تصل لهذا الجمهور المتفاوت بشكل آني ومباشر دونما فروق واضحة. فالرسالة الاتصالية في الوسائل الجماهيرية يغلب عليها الشيوع والانتشار الحالي لدى شرائح الجمهور المتفرقة بمجرد اكتمال إعدادها لدى المصدر الاتصالي . فالأحداث والأخبار المحلية والعالمية يمكن معايشتها صوتاً وصورة وقت حدوثها إن أمكن، أو متى توافرت معلومات

---

(١) C.R. Wright. Mass Communication: Asocilogical Perspective. New York: Random House, Inc. 1959. P. 13.

عـهـا، حتى وإن تبــاعـدت عنا زمـانيـاً ومكانيـا، فـأحـداث رياضيــة مـهـمـة في ريودي جانيرو أو أحداث شغب في لوس أنجلوس أو كوارث طبيعية في بنغلاديش، يمكنك متابعتها مشاهدة أو استماعاً وقت حدوثها، وأنت تقطن منطقة تبعد عنها آلاف الأميال. فالثورة الاتصالية في وسائط نقل المعلومات وفي شبكات الأقمار الصناعية المستلقية في الفضاء؛ أعطت إنسان هذا العصر فرصة التوحُّد الكوني بكل المقاييس وبدون حدود.

وتتميز العملية الاتصالية الجماهيرية بأنها أحادية الاتجاه، أي من المصدر إلى المتلقي. فالرسالة تُرحّل من المصدر إلى الجمهور المتلقي بشكل مكثف أحادياً، حتى وإن وجدت نسبة من التغذية الراجعة من هذا الجمهور باتجاه المصدر، فإنها غالباً ما تكون ضئيلة مقارنة بتدفق رسائل المصدر نفسه. وقد يقتصر تدفق الرسائل من الجمهور للمصدر على رسائل القراء وتعليقاتهم تجاه ما تطرحه عليهم الرسائل الجماهيرية من رسائل. ويغلب على إيقاع رسائل الجمهور كتغذية راجعة للمصدر، البُطء والضاءلة مقارنة بتدفق الرسائل من المصدر إلى الجمهور. ويغلب على مضمون العملية الاتصالية الناحية الانتقائية الثنائية بين طرفيها (المصدر - والجمهور) كلٌّ من ناحيته . فالوسيلة الجماهيرية قد تستهدف شريحة محددة من الجمهور العريض وتجعله محوراً لرسائلها الاتصالية، فقد يكون مضمون العملية الاتصالية في أي وسيلة جماهيرية مخصصاً لشريحة الشباب أو ربّات البيوت أو رجال الأعمال ... إلخ. مثلما هو متاح للجمهور كطرف ثانٍ في العملية الاتصالية من انتقاء ما يتناسب مع ميولهم ورغباتهم من مضامين وسائلية. فهناك من يشاهد قناة تلفزيونية أكثر من قناة أخرى بحكم نوعية ماتقدمه من برامج. وقد يفضّل وسيلة على أخرى بسبب إشباعها لرغباته الخاصة أكثر من غيرها من الوسائل المماثلة، كصحيفة ما مقابل أخرى أو مجلة محل أخرى.

ثانياً : وظائف وأنماط الاتصال الجماهيري

لاتزال قضايا وسائل الاتصال الجماهيري المتعلقة بدورها وآثارها ووظائفها سلباً وإيجاباً؛ تتفاعل يوماً بعد يوم بين النقاد الاجتماعيين وصنّاع الرسائل الاتصالية جماهيرياً، وذلك كله دونما معيار موحّد أو رؤية منضبطة تُحدّد الكيفية التي يمكن من خلالها رصد هذه الأدوار أو الوظائف الوسائلية في المجتمع. وظل الجمهور على حال تتنازعه فيها الدراسات المتعددة والنقد المتجدد دونما إلمام مُتعمّق بما يحدث له ومن حوله وسائلياً، وأوكيف يمكنه التعايش دونما قلق ومخاوف؟ ويُعبر هارولد لاسويل **H. Lasswell** (١٩٤٨) أحد أهم المفكرين الذين اقتحموا دراسات وظائف الاتصال في المجتمع. فالباحث لاسويل يرى أن هناك ثلاث وظائف رئيسة للوسيلة تنحصر في « ١ ـ مراقبة البيئة ٢ ـ ربط أجزاء المجتمع علائقياً بالبيئة ٣ ـ ونقل الميراث الاجتماعي من جيل إلى آخر »[٢] فوسائل الاتصال اكتسبت هذه الوظائف الحيوية في المجتمع من خلال حضورها كأوعية اجتماعية قادرة على التوصيّل والفاعلية في حياة الأمة. فالوسيلة تقدم المعلومة والخدمة الإخبارية المتعلقة بُكل ما يحدث وما يمكن أن يكون له آثار عامة أو خاصة على البيئة المحلية، وترصد المتغيرات التي تؤثر في حياة الأفراد والمؤسسات في المجتمع ككل. فالقدرة الإلكترونية الهائلة للوسيلة الجماهيرية ساهمت في إقناع الإنسان المعاصر بمدى حضور وفاعلية الوسيلة الجماهيرية في أدائها لهذه الوظائف، ومن ثم الاعتماد عليها في نهاية المطاف كمصدر لايمكن الاستغناء عنه أو العيش بدونه.

ويورد الباحث تشارلز رايت **C.R. Wright** (١٩٥٩) وظيفة الإمتاع والترفيه **Entertainment** كوظيفة مهمة يمكن إضافتها للوظائف السابقة فالوظيفة

---

(٢) H. Lasswell. "The Stucture and Functions of Communication in Society. "In L. Bryson, ed., The Communication of Ideas. New York: Harper & Row, Publisher, Inc. 1948, P. 38.

الترفيهية تُعد عنصراً مهماً في استقطاب شرائح عديدة من الجمهور، فالكثير منا يرغب في قضاء وقت ممتع بعيداً عن جديّة روتينية الحياة اليومية، وهذه الناحية الترفيهية لاتكاد تخلو منها أي وسيلة جماهيرية ناجحة. فمعظم الوسائل الاتصالية من راديو وتلفاز وصحافة تحاول جاهدة استقطاب أكبر عدد من الجمهور المتلقي والانفراد به. ونجد أن غالبية الوسائل الجماهيرية في الغرب بحكم ملكيتها من قبل القطاع الخاص، تستثمر بشكل كبير في الناحية الترفيهية في برامجها لإقناع المُعلنين بجدوى وضع إعلاناتهم فيها باعتبارها تحظى بمتابعة الكثير من الجماهير. وانطلاقاً من رغبات الجماهير المتزايدة في البحث عن التسلية وقضاء وقت ممتع أمام التليفزيون، فإن معظم الشبكات الرئيسة والفرعية تسعى جاهدة نحو تحقيق رغبات هذه الجماهير بكل مالديها من إمكانات. ويؤكد هذا الاتجاه المتزايد نحو الترفيه الدراسة التي أجراها كل من جاري ستينر **Steiner** (١٩٦٠م) وروبرت باور (١٩٧٠) حول عادات المشاهدة التلفزيونية. فقد ظهر «أن المتغير الرئيس والمؤثر في انتقاء البرامج التلفزيونية بالنسبة لغالبية الجمهور هو مدى قيمتها الترفيهية والإمتاعية»[٣].

ويمكننا الإشارة إلى أن وسائل الاتصال الجماهيري تؤدي العديد من الوظائف الأخرى التي يمكن أخذها في الاعتبار إضافة للوظائف السابقة. فالباحث جوزيف ديفيتو **J. Devito** (١٩٨٢)، يورد وظائف التعزيز والمساندة والتعليم كوظائف تؤديها وسيلة الاتصال جماهيرياً[٤]. فالتعزيز والمساندة تشير إلى أن

---

(٣) The Results of These Studies Appear in Two Published Works: G. Steiner. The People look at Television. New York. Akfred A. Knopf, Inc., 1963. and R.Bower. Television and the Public. New York: Holt, rinehart and Winston,Inc. 1973.

(٤) J. Devito. Communicology: an Introduction to the Study of Communication New York: Harper & Row Publishers, Inc. 1982. PP. 420-421.

محور الارتكاز في حضور الوسيلة الجماهيرية في حياة الأفراد، يعتمد على مدى قدرتها على تقوية المعتقدات والقيم الاجتماعية الراهنة في المجتمع ، ومحاولة تغذيتها وتأصيلها كلما أمكن. فالوسيلة تفرض وجودها على الجمهور كلما كانت قادرة على تعزيز وإبراز القيم والاتجاهات المجتمعية في حياة الأفراد والجماعات. والجمهور يسعى دائماً إلى انتقاء الرسائل التي تتوافق مع اتجاهاته ومعتقداته السائدة. وهذا ما يجعل من الوسيلة مؤسسة اجتماعية تمارس دوراً كاملاً في حياة أفراد المجتمع مثل بقية المؤسسات الاجتماعية الأخرى. ومعظمنا يكاد يلمس هذه الوظيفة بشكل مباشر في تعرّضنا اليومي للوسائل الاتصالية.

أما التعليم فهو لم يعد قاصراً على قاعات المؤسسات الرسمية كالمدارس والجامعات والمعاهد المتخصصة فحسب، بل دلفت الوسيلة هنا كمشروع تربوي متكامل في المجتمع المعاصر يؤدي نفس الدرجة من الانضباط المعرفي. فالتلفزيون أصبح بمثابة جامعة متكاملة للعلوم والمعارف التي يتم عرضها بشكل مباشر في برامج متخصصة، أو بشكل غير مباشر من خلال الرسائل الضمنية المندرجة في ثنايا رسائل أخرى. وقد لا يفوتنا أن نورد أن فكرة الجامعة المفتوحة الموجّهة البرامج لمن لا تمكنهم ظروف حياتهم من الانخراط في التعليم الرسمي انبعث من خلال القدرة الهائلة للتلفزيون في التوصيل الجيد صوتاً وصورة للمادة العلمية.

ولقد غدت الوسيلة الاتصالية بمثابة السوق المفتوح لكل من البائع والمشتري، فالوسيلة الاتصالية أصبحت ذات حضور مباشرة في حياتنا باعتبارها حسب رؤية ويلبور شرام «مروّجًا بارعاً للسلع والخدمات التجارية بيننا كأفراد» (٥) فالباحث

(٥) W. Schramm. Resposibility in Mass Communication. New York: Harper & Row Publishers. Inc, 1965, p. 34.

شرام **Schramm**، يرى أن الإعلان في الوسائل الجماهيرية أدى إلى خلق تفاعل نافع لكل من المعلن والمستهلك، وساهم في خلق اقتصاد قوي خاصة في أمريكا كمجتمع رأسمالي. ويعتبر الإعلان من وجهة نظر المعلنين أهم وظيفة تمارسها الوسيلة . فهو يُعد بمثابة التنشيط والتحفيز للسلوك الشرائي للجمهور تجاه المنتجات التجارية والخدمية التي يقدمها أصحابها. ففي المجتمعات الرأسمالية، تعتمد الوسيلة بحكم ملكتيها الخاصة على دخول وموارد الإعلانات ويعتمد المعلنون أيضا على الوسائل ذات الجمهور العريض والتي تضمن لهم الترويج لسلعهم وخدماتهم.

إنه على ما يبدو سواء تم حسم الجدل القائم بين منتقدي الوسائل وصنّاع التفكير الاتصالي في الوسائل أو لم يتم ، فإن الوسيلة الجماهيرية من إذاعة مرئية أو مسموعة أو صحافة مطبوعة؛ تظل ذات حضور مهم في حياة الإنسان المعاصر بكل ما تحمله من آثار حسنة أو سيئة. فالوسيلة بكل ما تحمله من مضامين وأدوار وظائفية دلفت كجزء حيوي لا يمكن الاستغناء عنه في عالم الإنسان المعاش. ولابد لنا هنا من أن نورد الأنماط الوسائلية المتعارف عليها كاتصال جماهيري في المجتمع. وهذه الأنماط الجماهيرية كوسائل هي ما يعرف بالتلفزيون والراديو والصحافة المطبوعة.

فالتلفزيون كوسيلة اتصالية جماهيرية يُعد أعظم هذه الأنماط فاعلية وشهرة وحضوراً في الأوساط الجماهيرية. فالصوت والصورة جعلت من التلفزيون وسيلة نافذة يطل من خلالها الأفراد على عالمهم بكل مجرياته. ومع التطوُر الهائل في تكنولوجيا الاتصال خصوصا الأقمار الصناعية التي يزدحم بها الفضاء، برز التلفزيون كقوة متعاظمة ليس على نطاق النقل الخبري أو المعلوماتي، بل على نطاق المشاهدة الحالية للاحداث وهي تحدث وتتطور أولاً بأول. فأنت على مقعدك

الوثير يمكنك متابعة مايجري على أرض المعركة خطوة بخطوة. فالتلفزيون أثبت لنا كمتابعين في حرب الخليج مدى قدرته الهائلة على رصد الأحداث الكونية وهي في طور التشكل زمانياً ومكانياً. وأصبح التلفزيون امتداداً للعين البشرية التي لا يغفل لها جفن عما يدور في العالم من مجريات . وفي اعتقادي أن هذا التسارع الرهيب سيترك آثاره على من يرصدون ويحللون الأخبار والأحداث في العالم، فمعظمهم أصبح في عمق الدهشة وغير قادر على أن يكون لديه قول فصل ونهائي حيال ما يحدث من حوله. وسيُصاحب هذا كله تغييراً كبيراً في صناعة الخبر الصحفي شئنا أم أبينا. ومن يدري فقد يدلف بنا هذا الجهاز السحري إلى عالم لا نجرؤ على قراءته بكل الأدوات التي نملك. أما الراديو فهو أكبر سناً من التلفزيون ولكنه أصبح في المقعد الثاني جماهيرياً بسبب التناغم بين الصوت والصورة التي يتفوق بها التلفزيون على الراديو. ولكن التلفزيون كوسيلة تعتمد على الصورة يفرض على المتلقي أسلوب المتابعة اللصيقة، بينما الراديو في المقابل يُمكّن المتلقي من الانخراط في أدوار وأعمال متعددة دونما ضرورة التواجد المكاني، فبإمكان المتلقي متابعة الأخبار والموسيقى والبرامج وهو يقود سيارته أو يؤدي أعماله الأخرى وبشكل عفوي. وهذا ما يجعل من الراديو وسيلة عملية لا تستلزم التواجد المكاني في مواقع محددة كغرفة المعيشة أو قاعات المشاهدة المخصصة للتلفزيون. فالراديو لا يحتاج كثيراً إلى التركيز، بل إنه يمكن أن يهيىء للمتلقي خلفية هادئة تساعده على إنجاز أعماله بشكل مريح.

وتأتي الصحافة المطبوعة (صحف ومجلات) كأحد الأنماط الجماهيرية الأقل حظوة لدى الجماهير مقارنة بالتلفزيون أو الراديو. فالصحيفة كما هو معروف وسيلة المتعلمين ومحبي القراءة عامة. فالصحيفة تعتبر مصدرا معلوماتياً للقارئ في جميع جوانب الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والترفيهية أيضا،

فهناك الخبر والرأي والتحليل والتعليق والمقال والكاريكاتير كمواد تهيىء المُتلقي لصياغة رؤيته حيال أوضاع عالمه المعاش القريب منه أو البعيد عنه.

وهناك صحف ومجلات عامة وشمولية تتناول كافة المواضيع المحيطة بعالم الإنسان. وهناك صحف ومجلات متخصصة في مجالات محددة كالرياضة وعالم المرأة والأزياء أو السوق والمال ... إلخ. وتحاول الصحف والمجلات عامة الإبقاء على معظم وظائف الوسيلة الجماهيرية، فهناك مساحات جادة مخصصة للجوانب السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وهناك مساحات هادئة ومُسلية تعالج فيها نواحي ترفيهية كالشؤون العامة والخاصة المتعلقة بالرياضة والفنون وأحوال الناس في الواقع، إن معظم الوسائل الجماهيرية وإن تفاوتت في أنماطها تظل جادة في تحقيق التوازن بين مختلف الوظائف السابق ذكرها. فكل وسيلة تحاول استقطاب أكبر قدر من الجمهور من خلال تبنّيها وظائف الترفيه والتحفيز والتعليم وخلق الروابط الاجتماعية وتعزيز القيم في المجتمع بدرجات متفاوتة.

ثالثا: الامتداد التكنولوجي للوسائل والبعد الاجتماعي.

في ظل التسارُع المذهل في مجال الاتصالات الحديثة، نجد أنفسنا في حيرة ملازمة بسبب عجزنا عن ملاحقة هذه التطورات. فلا نلبث أن تتكيّف مع وسيلة اتصالية حتى نفاجأ بأن هذا التكيف لم يعد ذا جدوى في مقابل الجديد وهكذا. حقيقة إننا لم نتوقع هذا التسارع المخيف في عالم الاتصال، وقد يكون مرد ذلك إلى أسلوب الحسابات الخاطئة في قراءتنا لبُنية تكنولوجيا العصر، وقد تكون أجيال الكتاب والصحف كأول الوسائل الجماهيرية في العالم، هي الوحيدة التي تعايش الصدمة الإلكترونية بسبب أنماط القراءة التقليدية التي تمارسها. أما أجيال السينما

فهناك الخبر والرأي والتحليل والتعليق والمقال والكاريكاتير كمواد تهيىء المُتلقي لصياغة رؤيته حيال أوضاع عالمه المعاش القريب منه أو البعيد عنه.

وهناك صحف ومجلات عامة وشمولية تتناول كافة المواضيع المحيطة بعالم الإنسان. وهناك صحف ومجلات متخصصة في مجالات محددة كالرياضة وعالم المرأة والأزياء أو السوق والمال ... إلخ. وتحاول الصحف والمجلات عامة الإبقاء على معظم وظائف الوسيلة الجماهيرية، فهناك مساحات جادة مخصصة للجوانب السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وهناك مساحات هادئة ومُسلية تعالج فيها نواحي ترفيهية كالشؤون العامة والخاصة المتعلقة بالرياضة والفنون وأحوال الناس في الواقع، إن معظم الوسائل الجماهيرية وإن تفاوتت في أنماطها تظل جادة في تحقيق التوازن بين مختلف الوظائف السابق ذكرها. فكل وسيلة تحاول استقطاب أكبر قدر من الجمهور من خلال تبنّيها وظائف الترفيه والتحفيز والتعليم وخلق الروابط الاجتماعية وتعزيز القيم في المجتمع بدرجات متفاوتة.

ثالثا: الامتداد التكنولوجي للوسائل والبعد الاجتماعي.

في ظل التسارُع المذهل في مجال الاتصالات الحديثة، نجد أنفسنا في حيرة ملازمة بسبب عجزنا عن ملاحقة هذه التطورات. فلا نلبث أن نتكيّف مع وسيلة اتصالية حتى نفاجأ بأن هذا التكيف لم يعد ذا جدوى في مقابل الجديد وهكذا. حقيقة إننا لم نتوقع هذا التسارع المخيف في عالم الاتصال، وقد يكون مرد ذلك إلى أسلوب الحسابات الخاطئة في قراءتنا لبُنية تكنولوجيا العصر، وقد تكون أجيال الكتاب والصحف كأول الوسائل الجماهيرية في العالم، هي الوحيدة التي تعايش الصدمة الإلكترونية بسبب أنماط القراءة التقليدية التي تمارسها. أما أجيال السينما

والتلفزيون والفيديو، فأذهانها أكثر حركية من الجيل السطري وأقل اندهاشاً بما يحدث حولها إلكترونياً بسبب أنها نشأت في عصر الصورة المتحركة. فالتلفزيون وقبله السينما تولدا من خلال تطور الصورة المتحركة الصامتة والتي أدت إلى تأكيد حقيقة الصورة المتحدثة حركياً في أوائل سنة ١٩٤١ م في أمريكا . علماً بأن الراديو قد سبق ولادة التلفزيون كحقيقة بعقدين من الزمان، ففي عام ١٩٢٠م ظهر الراديو كصناعة اتصالية متطورة من خلال محطة في بيتسبرغ في ولايةبنسلفانيا الأمريكية. وتلا ذلك ظهور العديد من المحطات في كافة أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية مُحدثة بذلك عالماً من طبيعة لم تكن معروفة مسبقاً.

واستهل العديد من الدراسين والمهتمين بالاتصال إجراء العديد من الدراسات التي تحاول استنطاق الظاهرة الاتصالية وآثار تكنولوجيتها على تركيبة المجتمع الإنساني. وقد يكون من المتعذر استعراض هذه الجهود في هذا المجال بسبب الأدبيات الهائلة التي كانت تنطلق في معظمها من توجهات مختلفة، وتحاول التركيز على متغير دون آخر بسبب اهتماماتها العلمية ومرجعيتها. ولهذا سنحاول هنا استعراض المحاور العامة التي يسعى معظم دارسي وسائل الاتصال جماهيرياً إلى مناقشتها في أطروحاتهم. وقد يكون هذا التوجه مناسبا في سياق كهذا باعتبار أننا نحاول إعطاء القارئ معرفة أولية وليست تخصصية متعمقة. يقترح كل من جمبرت **Gampert** وكاثكارت **Cathcart** (١٩٨٢)، بأن كل وسيلة جماهيرية قد مرّت تاريخياً بأربع مراحل مؤثرة في حصولها على قبول الجماهير لها[٦]. فالمرحلة الأولى، هي مرحلة النظر إلى الوسيلة باعتبارها لُعبة مُثيرة للإعجاب. وهذا

---

(٦) G. Gumpert & R. Cathcart. Inter- Media. New York: oxford University Press. 1982.

ينطبق حقيقة على بدايات الصورالمتحركة وأثرها الساحر على أفئدة الكثيرين ممن كانوا مأخوذين فقط بحركتها أكثر من أي شيء آخر. أما المرحلة الثانية في تقبل الجماهير للوسيلة، فهي مرحلة الاهتمام بأثر الوسيلة المتوقع. والمرحلة الثالثة هي مرحلة التقدم الفني للوسيلة من خلال تجاوزها للنقد الموجّه إليها وا كتسابها للشرعية. أما المرحلة الأخيرة في تقبل الجمهور للوسيلة، فهي المرحلة التي تنغمس فيه الوسيلة في الثقافة الجمعية للأفراد و تصبح جزءاً من حياتهم اليومية التي قد تصبح بدون معنى في غياب الوسيلة.

فعملية التكيّف جماهيريا مع نظام الرسائل المنقولة وسائلياً، ينبثق من مرحلة الانبها والإعجاب بتقنيات الوسيلة وينتهي بالتسليم بالحضور الفاعل لها في كيان العالم المعاش للمجتمع . ومع الحضور الهائل للوسيلة الجماهيرية في حياة المجتمعات، تحركت الانتقادات والادعاءات الموجهة ناحية هذا الحضور وآثاره المتعدّدة، فالبعض يعزو إلى الوسيلة تدميرها للنسيج الأخلاقي للمجتمع، والبعض يتهمها بأنها وراء ا لتفكك الأسري وجنوح الأحداث، والبعض الآخر يعتبر أنها ساهمت إلى حد كبير في وأد الأحاديث الشخصية بين الأفراد ... إلخ . ومع احتدام الجدل في أوساط منتقدي الوسيلة الجماهيرية وصُناع المضامين الوسائلية، لجأ الفريقان إلى ساحة الأبحاث التجريبية للإفادة والتنوير حيال دور الوسيلة الجماهيرية المتعاظم في حياة البشر، ومحاولة التوصل إلى إجابات مقنعة سلباً أو ايجاباً عن طبيعة ما يحدث للمجتمع المعاصر.

إن مرحلة بناء النظرية الإعلامية مرّت بثلاث مراحل مهمة خلال السبعين عاما الماضية .وتتسم مرحلة العشرينات والثلاثينات من هذا القرن، بأنها مرحلة تصور المجتمع باعتباره مجرد جماهير معزولة عن بعضها البعض، وتحت رحمة المصدر الاتصالي والقادر على التأثير في اتجاهاتهم ومعتقداتهم بمنتهى السهولة.

ولقد أبرزت كتابات وأبحاث هذه المرحلة الأولية في دراسات الوسيلة الجماهيرية ما عُرف فيما بعد بمنظور الرصاصة، ومنظور الحقنة، ومنظور المثير والاستجابة. وتعتبر هذه المرحلة بمثابة التصور الأولي الخاصة ببناء النظرية الاتصالية وسائلياً. ويصف ملفن دوفلر **Defleur** هذه المرحلة بما يُسميه «بالمنظور الميكانيكي للمصدر - والمتلقي»[٧] وهذا يعني أن العلاقة مباشرة بين المرسل والمتلقي وبشكل آلي ومُبسط «فالوسيلة المهيمنة تُبث رسائلها باتجاه الجماهير المجزئة والتي تنتظر استقبالها دونما عوائق»[٨]. وظل معظم الباحثين في هذه المرحلة محمَّلين بمفهوم القوة المباشر والهائل للوسيلة وبمفهوم السلبية والعجز الجماهيري. وقديكون الباعث الرئيس لهذه التصوّرات لدى الباحثين في تلك الحقبة؛ المخاوف التي تولّدت عن الدعاية النازية في فترة الحرب. ولكننا ندرك تماما أن الجمهور يتسم بالنشاط والانتقائية تجاه رسائل الوسائل وتجاه الوسائل ذاتها - هذا ما نعرف الآن على الأقل. فالمتلقي يتحكم في تعرّضه للوسيلة من خلال اختياره لرسائل دون أخرى، ويملك حرية التعرض ذاتها للوسيلة من عدمها. ويتضح من تصوّرات معظم الباحثين في المرحلة مدى القصور في الأخذ بالتفاعل البينشخصي بين الأفراد كمتغير ذي قيمة على آراء واتجاهات من يتعرضون للوسائل. فالوسيلة الجماهيرية تحتاج إلى مساندة وسائل اتصالية أخرى حتى يمكنها النفاذ إلى وعي الجمهور.

وبسبب عدم ظهور نتائج مُقنعة للمرحلة الأولى من الجهود البحثية في بناء نظرية خاصة بوسائل الاتصال، برزت المرحلة الثانية من الدراسات في حقبة الثلاثينيات من هذا القرن. والتي حاول فيها الباحثون في العلوم السلوكية

---

(٧) G. Gumpert & R. Cathcart. Inter- Media. New York: oxford University Press. 1982. M. Defleur. Theories of Mass Communication. New: David Mckay Co., Inc. 1970 P. 115.

(٨) Elihu. Katz and P. Iazarsfeld. Personal Influence, New York: The Free Press. 1954, P. 20.

والاجتماعية تحاشي الانخراط في العمليات الاستقرائية للمفاهيم والمقترحات والاستناد إلى التجريب الموضوعي في علم النفس. وصاحب هذا التوجه اهتمام كبير بالحوافز الفردية وفروق التعلّم بين الأفراد إدراكيا. وبرز ما يمكن تسميته «بمنظور الاتصال الجماهيري الخاص بالفروق الفردية» وحسب رؤية ملفن دوفلر، فإن هذا «المنظور يتنبأ بأن الرسائل الوسائلية تحتوي على مثيرات عزو محددة ذات اختلافات تتفاعل مع السمات الشخصية للمتلقي. ولذلك غالباً ما يكون هناك فرق في درجة التأثر بحسب الفروق الفردية للشخص»[٩].

إن الالتفات إلى ناحية الفروق الفردية **Individual differences**،أبرز العديد من المفاهيم مثل الإدراك الانتقائي والتذكُّر الانتقائي والتعرّض الانتقائي ...الخ. فالفرد كما ذكرنا يختار الرسالة التي تتوافق مع استعداده النفسي، ويقوم أيضاً بتفسيرها وإعادة تشكيلها بحسب اتجاهاته الذاتية. وهذا ما يُعرف بالإدراك الانتقائي. فمعظمنا يلتفت إلى الرسالة المثيرة بالنسبة له والمتوافقة مع احتياجاته ومواقفه السابقة. وكذلك التعرض الانتقائي من حيث إن الأفراد يملكون حرية المشاهدة والاستماع من عدمها. وهذا ما خلق تصوراً جديداً لدى الباحثين بمحدودية دور الوسيلة وفاعلية الجمهور المتلقي، وبرزت أدوار تصورية حديثة للوسيلة الجماهيرية كونها مُساندة ومُعزَّزة لاتجاهات وأذواق وقيم الجمهور الحالية. وهذه الرؤية في حد ذاتها أكدَّت على أن عنصر التأثير ليس في اتجاه واحد (من المصدر إلى المتلقي» وإنما هو ثنائي الاتجاه متبادل **Reciprocal** (من المصدر إلى الجمهور ومن الجمهور إلى الوسيلة مرة أخرى وهكذا).

وبرز في هذه المرحلة الثانية العديد من المنظورات الأنموذجية التي جذبت الانتباه إلى آثار الوسيلة الجماهيرية من نواحي مختلفة مثل: نشر المبتكرات **Diffu-sion of Innovations**، والإشباعات والاستخدامات **Uses and Gratification**

---

(٩) M. Defleur. Theories of Mass Communications New York: David Mckay Co., Inc. 1970 P. 122.

وقادة الرأي **Opinion - Leaders**. فالمنظور الخاص بنشر المبتكرات وجذب الانتباه إلى أسلوب تأثير الوسيلة على الجمهور باقتناء المبتكرات والمخترعات الجديدة في المجتمع. وهذا التوجه البحثي يُعنى خاصة بالمعلومات التي تُغذي بها الوسيلةُ الجمهورَ عن كل ما يستجد في الحياة، وأثر هذه المعلومات في توليد ردود فعل إيجابية سلوكياً لدى الجمهور تجاه ما يجدُّ من مبتكرات حديثة. أما منظور (تصور **Perspective** [١٠]) الاستخدامات والإشباعات فيهتم حسب تصوُّرات ويلبور شرام بالتفاعل بين المتلقي والوسيلة من ناحية علاقة الاستخدام بالإشباع. فالباحث شرام (١٩٨٢) يؤكد على أن أفراد الجمهور غالباً ما يتعلقون بوسيلة دون أخرى بسبب الإشباع المُرضي الذي تحققه لهم ككيانات واعية ونشطة. فاستخدام الجمهور للوسيلة تحكمه متغيرات المجهود المبذول والمكافأة المُتحصل عليها بأثر رجعي [١١]. وحقيقة، إن هذا التصوّر ساهم في تعزيز الناحية التفاعلية بين المتلقي والوسيلة كطرفين مكملين لدينامية العملية الاتصالية.

إن دراسات المرحلة الثانية ساهمت من خلال ملاحقتها لآثار الوسيلة الجماهيرية على المتلقي إلى الالتفات إلى ناحية من يُسمون بقادة الرأي. فالناحية التفاعلية بين الوسيلة وجمهورها تظل محكومة بمتغيرات الاستعداد النفسي

---

(١٠) يلاحظ القارئ توظيف مصطلح منظور أو تصَور محل مصطلح نظرية، وبخاصة فيما يتعلق بالنماذج السالفة الذكر (نشر المبتكرات - الاستخدامات والإشباعات - وقادة الرأي وغيرها)، وذلك يرجع لتحفظي على مفهوم النظرية في هذا الصدد أساسا. فالنظرية **Theory** لايمكن إطلاقها على عواهنها خاصة ونحن نتحدث عن تصوُّرات أنموذجية أو تمثيلية **Exemplar** بمفهوم العالم توماس كورن **T. Kuhn**، فهذه مجرد تصورات قد تساهم في بناء نموذج بالمعنى العلمي للنظرية. فالنظرية بناء مُعقد من العلاقات المنطقية القادرة على تحقيق صرامة وتماسك إجرائي وتجريدي.

(١١) W. Schramm. Men. Women, Messages, and Media: Understanding Human Communication,2nd ed. New York: Harper & Row,1982.

يعطي هذا الكتاب الشهير العديد من المنظورات الخاصة بوسائل الاتصال الجماهيري وبعض التقييمات الفاعلة التي يمكن الرجوع إليها خاصة في دراسات الوسائل عامة.

والاتجاهات القائمة وكذلك عناصر الإشباع وأساليب الاستخدام لدى الجمهور، مضافاً إليها وسائط قادة الرأي . فالرسالة الاتصالية تُرحّل من الوسيلة الى الجمهور عبر قادة الرأي ومن الجمهور الى الوسيلة بواساطتهم أيضاً. وفي كلتا الحالتين يمارس هؤلاء الأفراد دوراً فاعلاً في تفسير وترجمة ونقل مضامين هذه الرسائل المُتدفقة من والى كلا الطرفين.

وتكاد تتميز المرحلة الثالثة لبناء النظرية بوسائل الاتصال الجماهيري بالتوجه إلى ناحية قضايا أكثر شمولية من النواحي السلوكية الخاصة بالتعرض والمتغيرات المتعلقة بها. فمعظم توجهات الباحثين في هذه المرحلة تكاد تنحصر في قضايا تختص بأنظمة القيم **Value Systems** الكونية التي يكرسها الاستهلاك المكثف لوسيلة.

ويعتبر جور جيربنر **Gerpner**(١٩٧٢) أحد أهم متبنّي هذا الاتجاه. فهو يعتقد أن المشاهدة المُكثفة للوسيلة الجماهيرية تفضي إلى غرس وصقل قيم بعينها لـدى المتلقي. ويُعرف هذا التوجه بمفهوم الرعاية والتعهد **Cultivation**[١٢] فالمشاهدة المكثفة تخلق في ذهنية المُتلقي صورة انطباعية محددة كنتاج للمضمون المُصنَّع وسائلياً. ومن الاتجاهات التصورية الراهنة في هذا الصدد ما يُسمى بمنظور المعنى **meaning** والذي يقدمه كل من دوفلير **Defleur** وروكيش **Rokeach** (١٩٨٢)[١٣]. ويتعلق هذا المنظور بالطرائق التي تخلق الوسيلة من خلالها للمجتمع صورته الذاتية . فالوسيلة من هذا المنظور تتلاعب بمفهوم الأفراد لعالمهم

---

(١٢) G. Gerbner. "violence in TYelevision Drama: Trends and symbolic functions, "in Television and Social Behavior, Vol. I: Media Conent and Coontrol. Washington, D.C.: Department of Health, Education, and Welfare, 1972.

(١٣) M. Defleur and Ball- Rokeach. Theories of Mass Communication. New York: Longman Press. 1982.

الحقيقي من خلال خلقها وتصنيعها لرموز خاصة بها. فالوسيلة في هذا السياق تغذي المجتمع بصورة ذهنية عن كيانه الحقيقي بواسطة الرموز التي تحاول تمريرها على رؤوس الجمهور المُتلقي وتغذيتها باستمرار، بهدف تأصيلها كحقيقة معايشة مجتمعياً. فالوسيلة قد تقدم مصطلحات وعبارات ذات مرجعية رمزية **symbolic** لم تألفها حواس المتلقين وتسعى إلى تأصيلها كجزء من حياة الأفراد العاديين، فعبارات مثل اقتصاد السوق وتعويم العملة ومؤشرات البورصة قد تحتاج لفهم معانيها الرمزية شخصاً اقتصادياً أوأحد رجال المال والأعمال، ولكن من خلال المشاهدة والمتابعة المُكثفة للوسائل الجماهيرية يمكن للشخص العادي في المجتمع إدراك مغزى هذه الرموز والتعامل معها كجزء من العالم المُعاش إن أمكن أيضاً. فالمشاهدة المكثّفة والمتابعة الدائمة من قبل الجمهور، وأيضاً التغذية المتواصلة من جانب الوسيلة الجماهيرية لهذه الرموز يساهم في النهاية في خلق عالم رمزي جديد للمجتمع.

على أي حال لا تزال هذه المرحلة الثالثة قيد التشكّل والرصدّ المتواصل، الأمر الذي قد يؤدي إلى بروز مراحل أخر في اعتقادي؛ قد تساهم في وضع النظرية الاتصالية في موقع فلسفي تتساوى به مع العلوم الطبيعية ونظرياتها المتكاملة. وبهذا الجزء نكون قد استعرضنا الخطوط العامة للمسار النظري والجهود البحثية في مجال وسائل الاتصال الجماهيري.

رابعاً : الوسيلة الإعلامية والمجتمع السعودي.

أعتقد أنه لم يعُد مستغربا على أي متابع أن يقول «بوسائلية مجتمعنا السعودي»(•) هذه الأيام. وكأحد أنشط التلاميذ الغارقين حتى إذ أنهم في الفلسفة الماكلوهانية(•)، أجدني اليوم أكثر من أي وقت مضى قادراً على الزعم بهذه الوسائلية في مجتمعنا المعاصر، بل إنه لا يساورني أدنى شك في القول بأن الثلاثين عاماً الماضية ولدَت لناوفيما بيننا صورة مجتمعية تُفْرق كثيراً عن تلك التي فرقت بعضنا من كبار السن في العقود الماضية. ولست في حاجة للتذكير بأشكال الصورة المجتمعية التي فارقناها عن قريب، فمعظمنا يكاد يشعر بها في داخله حتى وإن عجز في بعض الاحيان عن معايشتها حسياً، ويدرك في الوقت نفسه حقيقة التغيير الذي أطل علينا برأسه في شكل صوت مُضخَم وصورة ملوّنة وإيقاع متسارع.

ولست مطالباً في نفس الوقت إلى الاستئناس بإحصاءات كميّة لتوليد قناعات جماعية لهذه القراءات التفسيرية لعالم الوسيلة والمجتمع، باعتبار أنني أسعى إلى محاورة المجتمع في صورة الحياة اليومية التي تتمثل في الذهنيات التي تتفاعل معها، والسلوكيات الجمعية التي أُعايشها في المدينة الصغيرة التي تحتوينا بطقوسها الخاصة. وحتى عندما يتساءل الكثيرون حول غياب الرموز الرقمية من مقولات كهذه،فإن الواقع يقول أنه من المُتعذّر توظيف الفرضيات العلمية والأدوات

(•) وسائلية المجتمع هنا يُقصد بها المجتمع الذي يعتمد على وسائل الاتصال والمواصلات الحديثة، والتي تنعكس حركيتها وآثارها على إيقاع الحياة الاجتماعية.

(•) الماكلوهانية: نسبة إلى عالم الاتصال الكندي مارشال ماكلوهن، الذي برع في رصد حضور الوسيلة الاتصالية في المجتمع البشري، من خلال قراءة التشكيلات التي حضّرتها هذه الوسائل في المجتمع الإنساني وتفاعلاته.

الإحصائية في قراءة ترصُد مجتمعاً بأكمله وفي مختلف عوالمة المعيشية. وهذه ناحية مهمة جداً في هذا الخصوص. فالعلماء يبدؤون بالالتفات للظواهر بعد أن تشغل مساحة من تفكيرهم الصارم. وعندها فقط ينخرطون في طقوسهم ومعاملهم وأدواتهم البحثية؛ سعياً وراء تبريرات تسندها أرقام وتدعمها تعميمات يمكن استصلاحها مستقبلياً في شكل تنبؤات. إن إماطة اللثام عن صورة المجتمع هذه، يحتاج في الأساس عقلية قادرة على النبش في سيناريو الحياة الاجتماعية بكل عوالمها، ويستلزم الحفر في بُنية السلوك الفردي في نطاق الأسرة الصغيرة وجماعات الرفاق والعمل، وتحتاج للكثير من الجُهد والمُثابرة للخوض في استنطاق أساليب التعامل وأنماط التفكير لمواطن هذا المجتمع الوسائلي الخاص بنا. إن مارشال ماكلوهن حينما عنّ له محاورة المجتمع الأمريكي؛ كان حريصاً على أن يوظف حسّه الأكاديمي في مجال الألسنية في التجمع البشري سلوكاً عبر وسيلة الاتصال الحديثة، متخذاً من فرضية التأثير التكنولوجي على الثقافة معياراً راصداً يُقيس بواسطته نموتغييرات الفكر والسلوك المحسوس للأفراد في المجمتع.

وهذا كُله يعني مقدماً وبالدرجة الأولى، أن مشروع المجتمع الوسائلي هو شيء أكبر من مفهوم أن الوسيلة مجرد أداة اتصال أو وسيط توصيلي، فالمجتمع الوسائلي الذي يعنينا هنا ليس إلا رسالة نحتاج معها لإجادة ألفبائية القراءة النصوصية. فنحن هنا لا نتحاور مع مضامين وأطروحات وسائل الإعلام بشكل مباشر، بقدر ما نسعى إلى الحوار مع الوسيلة الإعلامية ذاتها في عالم اليوميات.

ففي مجتمع تقليدي في كثير من ممارساته الحياتية بدءاً من أنماط الأعمال ومفاهيم الحركة والانتقال وأساليب الزواج وغيرها، وقبل انتشار وسائل الإعلام فيه من صحافة مطبوعة أو مسموعة أو مرئية، كانت صورة مجتمعنا السعودي - كما يصفها لنا أباؤنا أو كما نقرأ عنها - أشبه ما تكون بعالم محدود وبسيط في المفاهيم

المتداولة عن الحياة وظروفها، في العلاقات القائمة بين أفراد المجتمع، أو في الأفكار و لأحاسيس الجمعية المعيشة. لقد ظل المجتمع بسيطاً وأولياً في كل شيء حتى بعد توحيده سياسياً على يد المغفور له جلالة الملك عبد العزيز آل سعود. وكانت صورة ذلك المجتمع أشبه ما يكون - إن جاز لنا التعبير - بالتجمعات البشرية القائمة حول مصالح وإستراتيجيات بيئية في معظم الأحوال.

فالمجتمع البشري في الحجاز كانت صورته حتى بعد التوحيد أقرب ما تكون إلى الطابع الحضري الذي برز بسبب وجود الأماكن المقدّسة، وبحكم الانفتاح على الثقافة العربية المُجسدة في الزائرين العرب وغيرهم من أبناء الأقطار الإسلامية الأخرى، والتي وفرّت فرص التلاقح مع عوالم غير مُعاشة مجتمعياً في ذلك العهد. وعلى الرغم من وجود الصحافة الأدبية على وجه الخصوص - في إقليم الحجاز إلا أن الطبيعة العامة للحياة كانت بسيطة وأولية في معظم الأحوال. فالصحافة كوسيلة صفووية لم تؤثر كثيراً في شكل المجتمع الحجازي، وأيضا بقية أطراف المملكة لاحقاً عندما رُخص للعديد من المطبوعات الصحفية للصدور فيها،وذلك لاعتبارات تتعلق في جُلّها بالأمية الجائرة التي تضرب أوصال المجتمع السعودي. فالصحافة تحتاج جمهوراً سطرياً في الأساس، وتستلزم جمهورا لا يعاني من خلل اقتصادي في سدّ حاجاته الأساسية، أي أن شراء الصحيفة أو المطبوعة اليومية يعني عبئاً إضافياً على أفراد مجتمع لا يكاد يجد معظمهم فرصة سد احتياجاته الأساسية من مسكن وملبس ومشرب... إلخ. وعلى الرغم من كل هذا، إلا أنه كما سبق وذكرت ، فإن الصحافة في بواكيرها الأولى كانت صفووية في كل شيء بدءاً من أولئك الذين يعتلون هرمية إدارتها وتحريرها ونهاية بمن يكتبون لها، فأغلبهم كان في أوضاع أسرية جيدة تتيح لهم فرصة التعليم الخاص وظروف الحياة الكريمة. وهذا مهم في إبراز صحافة أقل ما يمكن أن يقال عنها أنها كانت نخبوية

الخطاب والفكر، بخاصة فيما يتعلق بما تطرحه من قضايا يندرج معظمها في اهتمامات شريحة محدودة أصلاً. هو ما يعني، عدم ارتباطها - إضافة للعوامل السابقة الذكر والخاصة بآلية الرسالة الإعلامية المطبوعة - بإيقاع الحياة المعيشة جمعياً، أو بانخراطها في أوجاع وهموم الوقائع الجماهيرية. وفي اعتقادي، فإن فكرة الوسيلة الجماهيرية أداة للوعي وتوليداً للرأي العام؛ أقول إن هذه الفكرة لم تكن حاضرة في ذهنية صحافة الأفراد بالمفهوم المعاصر للصحافة.

وقد يعود السبب الجوهري وراء ضآلة المساحة الوسائلية للمجتمع في السابق لغياب المؤسسات الاجتماعية وفي مقدمتها نظام التعليم الرسمي، وتردّي الحالة الاقتصادية التي لم يكن في مقدور أي مواطن معها الاهتمام بتحسين قدراته الذهنية معارفياً بالانخراط في أي نشاط تعليمي من أي نوع كان. ولهذا فإن المرحلة الأولى من مجتمع الوسائل لدينا لم تأخذ شكلها الحقيقي إلا عندما زادت موارد الدولة السعودية الاقتصادية - البترول بوجه خاص - وظهور الإرسال الإذاعي (الراديو) وأيضاً شبكة الطرق البرية. وشهدت هذه المرحلة بالتحديد نقلة نوعية في تفكير المجتمع الموحد سياسياً. ولعب الاقتصاد دوراً فاعلاً في إعطاء الدولة مزيداً من الإمكانات في تبني سياسة تعليمية موسعة، وتشجيع المواطنين على الانخراط في مؤسسات الدولة الرسمية، وفي رصف الآلاف من الكيلومترات التي ساعدت في تقريب أفراد هذا المجتمع وتسهيل عملية انضمامهم لحركة التحديث الوطنية.

وقد يكون من الطبيعي أن تلعب الإذاعة السعودية في بداياتها دوراً فاعلاً في خلق الصورة الذهنية الجديدة للمجتمع. ومع ازدياد حركة التعليم وتنامي فرص العمل والدخول للأفراد خاصة في المدن الرئيسة، أخذت الصحافة المحلية شكلاً مؤسساتياً ساهم في إبرازها كأدوات صياغة جمعية لتعزيز صورة المجتمع

الجديدة. وهذا يعني أن العقلية الجمعية أخذت في السير في نظام اجتماعي اقتصادي سياسي مُعقّد، وأصبحت أكثر سطرية (قادرة على القراءة والكتابة) منها شفاهية. وفي تصوري، فإن التجمعات البشرية في المملكة قبل توحيدها كانت مُفرغة من أي تصوّر لفكرة المجتمع أساساً، فالعلاقات الأولية هي التي تحكم تفاعل الأسرة والعشيرة والقبيلة والحاضرة، ولاتتجاوز مفاهيم الانتماء والتوحّد حدود هذه العلاقات الحاضنة لوجود الفرد في هذه الأنساق الاجتماعية.

وعندما دلفت مرحلة التحديث الثانية في مجتمع الوسائل السعودي، كانت العقلية الجماهيرية أكثر جاهزية للتحرك في سُلم النظام المؤسساتي بشكل أكبر حسّياً وذهنياً، فوسائل الطيران المدنيّة أخذت مساحة مناسبة في حركية وتمدّد المجتمع الجديد. وأخذ الإرسال التلفزيوني طريقه إلى المدن الرئيسة في شكل صوت وصورة تؤكدان للمواطن مدى حقيقة الخارطة الوطنية التي تحتويه. وعجّلت كل هذه الوسائل في صهر الذهنية المحلية في بوتقة الشخصية الموحّدة لمواطن المجتمع المعاصر، وهنا فقط أخذت أشكال التفاعل الجمعي في مجتمعنا المعاصر صوراً شتى تعكس في معظمها نمط المجتمع المتجانس هوية، والباحث بجدية عن تجسيد هذه الهوية في كل سلوكيات الحياة وأنشطتها. ولنا أن نتخيل هذه الوحدة الوطنية في ذهنية هذا الشتات المتفاوت في رقعة بلادنا الواسعة، والتي تحمل مشارب شتى وعادات ولهجات ظلت طوال السنين أسلوب حياة جمعي. إن مجرد المحاولة في حالة مجتمع عشائري أمّيَ تتنازعه انتماءات شتى وتستحوذ عليه الكثير من المفاهيم الإقليمية الضيقة، تُعد مغامرة مكلفة وباهظة التضحيات. ولكن الحضور الوسائلي التدريجي إضافة لعناصر التحديث الأخرى، ساهم في اختصار المدة الزمنية اللازمة لتحضيّر صورة مجتمعية متجانسة في عصر مليء بالتأزمات. وهنا فقط، ومن خلال وسائل الاتصال الجماهيري استطاع مجتمعنا تحطيم السذاجة

المُعاشة في وسط العامة حول مفهوم الحياة فكرياً وحسياً. واستطاعت الوسيلة أن تَهيىء العقلية الفردية للحُلم على نطاق متجاوز لحدوده الزمكانية. وفرضت وسائل الاتصال عوامل الاستقرار في قرارة نفس الإنسان البسيط الذي لم يكن إلى عهد قريب قادراً على ضمان حياته أو مصدر رزقه في الغد، وأصبح أكثر قدرة على الإيمان بقوة في شكل المجتمع الجديد.

فالمجتمع في صورته الثالثة هو مجتمع الجماهير العادية. فوسائل الإعلام على اختلاف أنماطها جعلت مضامينها في متناول الفرد العادي. وأصبح الاتجاه الجديد هو خلق الإنسان التنموي المؤهل تأهيلا مناسباً، والسعي وراء الشرائح الأخرى في المجتمع من كبار السن وأنصاف المتعلمين لإقناعهم بأنهم محوراً أساسياً في الفعل الاجتماعي الجديد. فالقضايا التي تتناولها الصحافة المطبوعة أصبحت أكثر واقعية في أسلوب المعالجة أو طرائق التوصيل. وأضحت اهتماماتها المهنية تتمحور حول هدف واحد، ألا وهو الالتفات إلى عوالم الحياة الخاصة والعامة في حياة المواطن.

إن الصورة الجديدة للمجتمع السعودي كمجتمع تنموي ليست إلا منتجاً وسائلياً من منتجات الثورة الإلكترونية. فالحشد الوسائلي تمكن من توليّد صورة المجتمع الجديد في ذهنية الجماهير وإغرائهم باستمرار لمعايشة هذه الصورة في الواقع المعيش. وأصبح مواطن المجتمع الوسائلي هذا أكثر انخراطاً في عوالم الوسائل المطبوعة والإلكترونية (المسموعة والمرئية)، وغدا مستهلكاً رئيساً لمعظم ما تعرضه من مضامين، بل إن يومياته أصبحت تستمد أنشطتها من المحاور التي تعرضها وسائل الإعلام في المجتمع، وليس من المبالغ فيه القول، بأن حياة المواطن في مجتمعنا أصبحت تتمحور حول عوالم الوسيلة وما تصوره يومياً، فأنشطة الحياة الاجتماعية وتحركات الأفراد وبرامجهم اليومية في مجتمع الوسائل أضحت وبطريقة لا واعية، ذات ارتباط وثيق بالعوالم التي ترسمها لهم الوسائل الإعلامية.

فالمجتمع السعودي يُعد مجتمعاً مترابطاً في علاقاته على مستوى الأسرة أو الأقارب والجيران.

فالجدول اليومي لربّة المنزل على سبيل المثال في المدينة السعودية سابقاً - خاصة إذا كانت ربة بيت وليست عاملة - ينحصر في النهوض مبكراً مع الأطفال وتهيئتهم للذهاب لمدارسهم وإعداد الإفطار لهم إن أمكن - علماً بأن معظم أفراد الأسرة السعودية أصبحوا مقلّين في الاهتمام بوجبة الإفطار كما كان في السابق - ومن ثم تبدأ برنامجها اليومي والذي يتخلّله زيارات صباحية مع الجيران قد تصل إلى وقت الظهيرة. حيث تعود إلى بيتها للتهيئة لوجبة الغداء واستقبال الزوج والأولاد. أما مع وجود التلفزيون والراديو، فلقد تغيّر إيقاع حياة الأسرة السعودية وبخاصة المرأة، فنسبة من النساء تخلت عن دورها السابق في الصباح مع الأطفال والزوج، وأصبحت مهمة من مهام العاملة (أو المربية) وغالباً ما تنهض المرأة متأخرة من فراشها بسبب السهر مع برامج الإذاعة أو التلفزيون إلى وقت متأخر من الليل، وتمضي معظم وقتها الصباحي خاصة إذا كانت متفرغة بين التلفزيون الذي يبُث برامج صباحية خاصة بالمرأة والأسرة أو التليفون وقد يكون الراديو. ولنا هنا أن نلاحظ أن جدول المرأة خاصة فيما يتعلق بالزيارات والعلاقات الشخصية مع جيرانها قد تأثرت كثيراً بحكم أن التلفزيون أو الراديو كوسيلتي إعلاميتين أضحتا قادرتين على إشباع هذه الحاجة لدى المرأة. إضافة إلى أنها أصبحت أكثر رغبة في الاطلاع وتلقي المعلومة من مصدر تلفزيوني أو إذاعي مقارنة بحديثها مع جيرانها أو أقاربها.

وما ينطبق على المرأة السعودية يكاد ينطبق إلى حد كبير على الرجل وبقية أفراد الأسرة من الشباب والشابات. فالزيارات الأسرية أصبحت مبرمجة وفقاً لجداول البث الإذاعي والتلفزيون. إضافة إلى أن المتابع للعلاقات بين الأسر يكاد

يلمس مدى ضآلتها مقارنة بالسابق. وقد يكون من المعقول القول بأن وجود وسيلة التليفون العصرية أصبحت تؤدي دوراً فاعلاً في هذه الناحية، وتقوم بهذا الغرض بدلا من تجشم معاناة الخروج والتهيئة للزيارة.

فالزيارت بين الأسر لم تَعُد كالسابق لأسباب عديدة، يأتي في مقدمتها حضور الوسيلة الإعلامية في حياة الأسرة السعودية. فالتلفزيون يُعد نافذة مفتوحة تطل من خلالها الأسرة على عوالم الثقافة والرياضة والأخبار والبرامج الترفيهية الخاصة بالأطفال والكبار .... إلخ. والتي تهييء للأفراد فرصة إشباع رغباتهم وحاجاتهم الأساسية سواء في نطاق المعلومة أو السلوك. فالاتصال الشخصي تضرّر كثيراً بسبب قدرة الوسيلة الإعلامية على سدّ حاجات الأفراد الشخصية. فالمعلومة التي يوفرها حديثنا الشخصي مع الجار أو الصديق أو أحد الأقارب أصبح من المتيسر الحصول عليها وبسهولة عن طريق إحدى وسائل الإعلام وبشكل موثّق.

فالبرنامج المسائي للأسرة بعد عودة أفرادها من أعمالهم ومدارسهم وتناولهم وجبة الغداء والخلود للراحة لفترة قصيرة، أصبحت منضبطة حول جهاز التلفزيون، فالأطفال ينهضون مباشرة لمتابعة برامجهم المفضلة على الأقل لمدة ساعتين يومياً في هذه الفترة، وهذا ما بدأنا نلحظه من قلة خروج الأطفال صغار السن لممارسة النشاط الترفيهي في الحارة أو الشارع المجاور كما كان في السابق. ثم تأتي فترة السهرة والتي تبدأ بنشرة الأخبار التي تتابعها الأسرة بترقُّب خاصة في منتصف الأسبوع حيث قرارات مجلس الوزراء التي تتعلق بحياة أفرادها، ويأتي بعدها مسلسلة يومية تعايش من خلالها الأسرة أنماطاً سلوكية وقضايا معيشة في العالم المحلي أو العربي. وهذه الناحية أصبحت ذات تأثير بالغ على سلوك معظم أفراد الأسرة، فالمسلسلة اليومية تصوّر متناقضات الحياة والسلوكيات المرغوبة والمرفوضة اجتماعيا، وأصبحت أكثر تأثيراً في حياتنا وسلوكياتنا اللاواعية بشكل أو بآخر.

فأنماط السلوك التي يفضلها المجتمع التنموي ومقاييس الرفض والقبول لطرائق التفاعل في هذا المجتمع؛ أصبح ممكناً لها من خلال وسيلة إعلامية كالتلفزيون من أن تتغلغل في وعي أفراد المجتمع في كل المناطق. فمفهوم المرأة للحياة الزوجية تأثّر كثيراً بما تشاهده من مسلسلات اجتماعية وبرامج أسرية توعوية. والفتاة الشابة أصبحت أكثر نضجاً وتفتحاً في رؤيتها للحياة ودورها الاجتماعي فيها، حتى إن هذه الفتاة أصبحت أكثر جرأة في التصريح برأيها تجاه تعليمها أو ما يتعلق بشريك حياتها الزوجية مستقبلاً، وهي التي كانت إلى القريب من الوقت لا تملك فرصة التفكير في حياتها الاجتماعية أو الخاصة، وإبداء الرأي حيالها تصريحاً أو تلميحاً. فما تعرضه الإذاعة المرئية أو المسموعة من قضايا تتعلق بدورها في التنمية وفي الأسرة وفي الحياة الخاصة؛ أدى إلى حد كبير إلى تغيير مفاهيم كثيرة لدى المرأة السعودية، هذا إضافة إلى الدور الذي تلعبه المؤسسات التربوية في هذا المجال أيضاً.

إن رجوعنا بالذاكرة إلى الوراء قليلاً، يؤكد لنا حقيقة ومدى التغيير الذي أحدثته الوسيلة الإعلامية في حياتنا الخاصة والعامة في مجتمعنا السعودي. ويتراءى لي بأن مجتمعاً تقليدياً مثل مجتمعنا كان يحتاج للكثير من الوقت حتى يصبح جاهزاً للدخول في عمق عملية تنموية هائلة كالتي عايشناها ولا نزال. ولولا وجود هذه الوسائل في حد ذاتها - بعيداً عن مضامينها - لما قُدّر لمفاهيم الوحدة والانتماء والمشاركة الاجتماعية من أن تتجسّد بمثل هذه البراعة التي نلحظها اليوم. إن معظم المواضيع التي يناقشها الشباب والشابات في المجالس العامة والخاصة، يكاد ينحصر معظمها حول قضايا تثيرها في أذهانهم وسائل الإعلام سواء في الصحافة أو الإذاعة أوالتلفزيون. ولعل معظمنا يجد نفسه دائماً في نقاشات مع الآخرين حول قضية تتعلق بالطلاق ونسبته في المجتمع، أو تعدُّد

الزوجات، أو ازدياد نسبة الجرائم للعمالة ... إلخ. ولا يملك كل منا إلا الاستشهاد بمقولات لمسؤولين إحصاءات ترصد ظاهرة هنا أوهناك بشكل أو بآخر. إن إيقاع هذه المناقشات أصبح في ظل الوسائل الإعلامية أكثر حركية وسخونة وثراء منه في السابق، فالعلاقات الشخصية في السابق كانت تحكم مناقشاتها المنقولة عن س أو ص من الناس طبيعة محدودة زمانياً ومكانياً وفي نطاق أفراد لا يتجاوزون أصابع اليد الواحدة، أما مناقشات اليوم فلها إيقاع متسارع بحكم ترحيلها الوسائلي أصلاً ومعالجاتها المثيرة والمتعددة في وسائل الإعلام.

إن الوسيلة الإعلامية تعد مصدراً للمعلومات بحكم سرعتها وقدرتها المتعاظمة والمُثيرة في السرد والتحليل والمعالجة والتصوير وإعادة التصوير والعرض. ولهذا نجد أن وسيلة التلفزيون ساهمت إلى حد كبير في تغذية العقلية الفردية لدينا بالمعلومة السياسية والاجتماعية المهمة، خاصة في أزمة الخليج التي عايش فيها المواطن مخاطر تهدد الوطن والحياة. فالرسالة التي تُنْذر بالخطر تصل الجماهير المتناثرة في كافة مناطق المملكة في لحظات، وساهمت في حماية الكثير من الأرواح والممتلكات. مثال آخر على المعلومة، هو قضية التعداد السكاني الأخير في عام ١٤١٣ هـ، والذي نجح كما يورد المهتمون بكل المقاييس. فالتجاوب الذي قام به المواطن مع المسؤولين لم يأتِ من فراغ، بقدر ماكان وليداً لقدرة جهاز كالتلفزيون في تصوير مواقف مثالية للتعامل مع موظفي التعداد؛ باعتبارهم مسؤولين حكوميين يؤدون واجباً قومياً يقتضي الحصول على معلومات تنموية تخدم المواطن أولاً وأخيراً.

إن مشاركة الأفراد في الأحداث الاجتماعية كالأنشطة الوطنية والرياضية والفنية، والتي كانت قاصرة على منطقة بعينها أو شريحة محدودة، أصبحت أكثر بروزاً في السنوات الأخيرة. فالمسابقات الرياضية والثقافية والاحتفالات القومية

أصبحت تعايشها ذهنية المواطن في كل مدينة وقرية بحس جماعي. وأصبحوا يناقشون فحوى ومضامين وأطروحات هذه الأنشطة الاجتماعية في شيوع كبير لعبت وتلعب الوسيلة الإعلامية دوراً بارزاً فيه. فالشخصية السعودية أضحت مَتشكلة ومُجسّدة في ذهنية وفعل المواطن السعودي، وليس هناك أدنى شك في مدى حضور هذه الشخصية في السلوك اليومي للأفراد في المجتمع.

فالوسيلة الإعلامية لعبت دوراً كبيراً في تأصيل هذه الشخصية في نمط المعيشة أو أسلوب الحياة أو في الطموح والأداء الثقافي.

إن صورة المجتمع الوسائلي لدينا تحتاج للكثير من المُساءلات والتفاسير المتعمقة لرصد الظواهر والمتغيرات التي فرضت وجودها في حياتنا المعاصرة . وعندما نقول بقراءة هذا الواقع، فإننا نسعى إلى إيجاد تفسيرات منطقية لما يحدث لنا وبنا في عصر تحاصرنا فيه وسائل الإعلام وأدوات الاتصال الأخرى بشكل لم نعهده في سالف حياتنا. وعندما نرصد صورة مجتمع يمر بالكثير من المتغييرات؛ فإننا في الوقت نفسه يفوت علينا إدراك الصورة الكلية المعيشة في الذهن أو في الواقع.

إن مراجعة هذه الصورة المجتمعية المعيشة يُعد ضرورة أوليّة للدخول في حوار مع تشكلات السلوك والحياة في مجتمعنا السعودي . ولعلها تكون فرصة مبدئية للنظر في تركيبتنا الفردية والجمعية كذوات واعية في عصر تمارس فيه الوسيلة أحطر أدوار التشكّل جماهيرياً. وقد تحتاج في القريب العاجل إلى إعادة النظر تجاه الكثير من أساليب وأنماط وسلوكيات الأفراد في مجتمعنا، على الأقل من مبدأ إيجاد أرضية واعية لمفهوم الوسيلة الإعلامية في نطاق الأسرة الصغيرة والتجمعات البشرية الأخرى، وبخاصة عندما يطرق أذهاننا قضايا البث المباشر، وانهيار الحواجز بين الثقافات، وزوال القيود الداخلية والخارجية التي تحدد هويات المجتمعات

البشرية. ولابد لنا بين الفينة والأخرى من أخذ المبادرة في معالجة ما يبرز من ظواهر مضرة اجتماعياً، وإعادة تأكيد البدائل المقبولة جمعياً في ظل الكثافة الإعلامية الراهنة. إنني على ثقة بأن أبعاد هذه الصورة المجتمعية لنا ستتمدّد أكثر وأكثر، وستأخذ أشكالاً شتى، وربما قد يصعب علينا التعرف عليها بعد فترة وجيزة من الزمان بسبب التسارع الهائل في آلية عالم الوسيلة الإلكترونية.

خامساً: الوسيلة الإعلامية ومجتمع المعلومات.

إن الحديث هذه الأيام للدور في أوساط المشتغلين بالاتصال وسسيولوجية المعرفة حول مفهوم المجتمع المعلوماتي. بل إن معظم هؤلاء يحاولون البحث في الماهية السسيولوجية لمجتمع المعلومات هذا. وعند الحديث عن مظهرية المجتمع المعلوماتي هذا، فإن أول ما يتبادر للذهن في هذه الحالة مجموعة البُنى والأنساق التي دلفت إلى الحياة الاجتماعية بسبب الحضور المعلوماتي. وفي اعتقادي أياً كانت مظهرية هذا المتموضع في حيّز المعلومات، فإن الالتفات إلى معايير التفاعل الاجتماعية والتحرّي عنها في نطاق عوالم المعلومات؛ يظل الحيّز الأوحد الذي يمكن من خلاله الحديث عن ماهية الشكل الجديد للمجتمعات.

إن أبسط ما يمكن أن يقال في هذا الخصوص أن مجتمع المعلومات مجتمع يعتمد في أساسه على إنتاج واستهلاك المعلومة، والتي بدونها يفقد المجتمع حركيته النشطة وتناغمه المرغوب. فالمعلومة باعتبارها معرفة أصبحت محوراً أساسياً تدور حوله كل أفعال وأنشطة المجتمع المعلوماتي. وعندما نحاول رسم صورة متكاملة لمجتمع المعلومات، فإن أول خط في تلك الصورة هو التكنولوجيا وأدواتها الفاعلة. إنه من المُفيد أن نضع في الاعتبار أن المجتمعات الصناعية في العالم المتقدّم هي من

يمارس حضوره الاجتماعي معلوماتياً، وعليه فإنني هنا وفي ظل هذه التحركات الصناعية والاقتصادية والمؤسساتية الرابضة في مجتمعنا السعودي - أحاول قراءة السواكير الأولية لصورة مجتمع المعلومات لدينا، مع التحفظ على الكثير من المفاهيم التي لم تتشكّل بعد أو التي هي قيد التشكّل في مجتمعنا مقارنة بالعالم الصناعي.

وقد يكون من المُبكر جداً فرض مفهوم المعلوماتية (إنتاجاً واستهلاكاً) على مجتمع تنموي كالمجتمع السعودي، ولكن ما يدعوني إلى افتراض ذلك هو المقدرة التكنولوجية والدينامية الاقتصادية (السوق المفتوح والحر) المتوافرة في مجتمعنا المعاصر. في العشرين سنة الماضية برزت لدينا الكثير من تقنيات الاتصال العصرية كالفاكس والتلكس والهاتف السيَّار والكمبيوتر الشخصي وأجهزة الاستقبال من الأقمار الصناعية وغيرها. وهذه الأدوات كما هو معروف وليداً شرعياً للثورة الالكترونية، وحضورها يعني بالضرورة مجتمعاً ذو سمات عصرية بصرف النظر عن مدى عمق هذه العصرنة في حد ذاتها. وقد لا يكون المجتمع السعودي مجتمعاً معلوماتياً لنفس الدرجة التي يتم تناول مجتمعات الصناعة المتقدمة، فإن محاولة قراءة بدايات هذا التشكل المعلوماتي تُعدُ في اعتقادي فرصة ذهبية لمن سيتناولون مجتمعنا هذا في المستقبل، وبخاصة عندما تصبح صورته المستقبلية أكثر تعقيداً وتستحيل قراءتها.

إن ثلاثين عاما من الحضور الوسائلي في مجتمعنا(الصحافة والإذاعة والتلفزيون) التنموي غيّرت كثيراً من الصور ة التي كان عليها مجتمعنا السعودي. فالوسيلة كما هو معروف ليست إلا إعلامية أو إقناعية المنطق، وهي في كل الأوضاع سواء كانت إعلامية أو إقناعية المضمون؛ فهي تستند على نسيج المعلومة ولا شيء غير المعلومة المعارفية.

ولنا أن نتصور هنا ما حدث في سياق الوسيلة ومجتمع التنمية. فالمعلومة

رُحّلت بشكل عام من الجمعي إلى الشخصي، مما هو خارج السيطرة إلى مجال السيطرة. وعندما أتحدث عن المعلومة هنا، فأنا لا أقصد مضامين الرسالة ذاتها في نطاق ما يُعرف بالحداثة أو الجدة المعارفية، بقدر ما أعني تصدير وإنتاج واستهلاك المعرفة مجتمعياً. ولهذا فإنني لا أناقش مفهوم المعلومة بمعيار الجدة والحداثة، بقدر ما أرغب في رسم صورة المجتمع باعتباره معياراً ضابطاً في النمو المعلوماتي ذاته. إن شبكات الاتصال السريعة (الكبيوتر كنظام معلومات والفاكس والائتمار عن بُعد وغيرها) إضافة إلى وسائل الإعلام المعروفة؛ أصبحت ذات مصدر مؤثر في صياغة القرار الفردي والمؤسساتي في مجتمعنا. فالنمو المعلوماتي أصبح متعاظماً قياساً بوضع مجتمعنا في أوائل المرحلة التنموية، ففي عالم الصناعة والاقتصاد والأعمال، أصبح بمقدور رجل الأعمال لدينا الارتباط لحظة بلحظة بتحركات عجلة السوق والبورصة العالمية، والتي غيّرت لديه أساليب الصياغة السابقة للقرار بشكل كبير.

وفي عالم الأكاديمية والدراسات العلمية، أصبح بمقدور الباحث من خلال مراكز شبكات المعلومات الخاصة والعامة في إنجاز أبحاثه ودراساته بشكل أسرع مما كان في السابق، والأفراد العاديون أصبحوا أكثر توجهاً لاقتناء أجهزة الكمبيوتر الشخصية والاشتراك أيضاً مع المؤسسات الخاصة والعامة في الداخل والخارج لتلقي ما يجد من معلومات في هذه النواحي. وعليه، فإن حياة الفرد العادية أصبحت أكثر تمحوراً حول عالم المعلومة. فإضافة إلى الوقت الذي يمضيه الفرد لدينا في متابعة وسائل الإعلام الأخرى، نجد أن هناك وقتاً آخر مستقطعاً للتعامل مع أجهزة استقبال المعلومات كالفاكس والتلكس والحاسوب الشخصي على المستوى اليومي. وهذا ما يدعوني إلى القول بأن حياتنا اليومية أصبحت أكثر تمترساً حول الحيّز المعلوماتي أكثر من أي وقت مضى. المؤسسات العامة والخاصة أصبحت في الكثير من أنشطتها اليومية مرتكزة على شبكة معلوماتية توفر لها آداءً يتناسب وحجم المسؤوليات، والالتزامات المناطة بها. فالبنوك المحلية أضحت مرتبطة بشكل مباشر بالبورصات العالمية في نيويورك وطوكيو ولندن، وعلى مدار الساعة أصبح بمقدور

عملاء البنوك متابعة الهبوط والارتفاع في معدلات البيع والشراء واتخاذ القرار المناسب في تحريك الأموال على المدى القصير أو البعيد.

وهذا كله يُشير إلى أن حضور المعلومة في عوالم الحياة الاجتماعية غدا جلياً ولا يحتاج إلى تعليل من أي نوع كان. ويبقى كما ذكرت سابقاً أن هذا الزحف المعلوماتي ليس إلا في بداياته الأولية، ونحتاج لبعض الوقت حتى يمكننا التعميم عن بيّنة علمية. ولست أخال أن معظم أفراد المجتمع لدينا تتوافر لديهم أطباق الاستقبال التلفزيونية، والتي تستقبل ما يقارب عشر محطات في المتوسط. بل إن معظم هذه المحطات يمتد إرسالها على مدار أربع وعشرين ساعة في اليوم. وهذا يعني نموا في مصادر المعلومات لم يكن متاحاً في السابق. وغدت عين وأُذن الإنسان لدينا غير قابلة للانسلاخ عن هذا المجال المعلوماتي المتعاظم. إن حرب الخليج عندما أطلت برأسها علينا لم تكن تحدث فقط في أرض المعركة، بقدر ما كانت تدور رحاها في داخل كل بيت سعودي. فمحطة الـ س إن إن الأمريكية أثناء الأزمة كانت بمثابة العين التي لا يغفل لها جفن والأذن التي لا يفوتها صوت. بل إن محطة الـ س إن إن بمراسليها الكثر في المنطقة وإمكاناتها؛ استطاعت أن تغير مفهوم الخبر الصحفي من نطاق ما حدث وكان، إلى نطاق ما يحدث ويتشكل في التو واللحظة. فالتسارع في إنتاج المعلومة واستهلاكها جماهيرياً أدخل مجتمعنا في حيز اللحظة الحاسمة. وقد يكون لحركة الابتعاث الكبيرة التي تبنتها الدولة في أوائل الستينيات ولا تزال أثراً فاعلاً يضاف إلى العوامل السابقة، وخاصة بعد عودة المبتعثين من دول الغرب وقد تلقنوا ليس فقط معرفة علمية بقدر ما هي معايشة لأنماط الفعل الاجتماعي بمجملها. مما ساعد حقيقة في تخليق استجابة سريعة لدى أفراد الأسرة التي ينتمون إليها، أو جماعات الرفاق والأقارب أو في نطاق المؤسسات التي يعملون بها. ومع النقلة التنموية الهائلة برز على سطح المجتمع العديد من الممارسات التي يحكمها التخصص العلمي وأدوات التكنولوجية العصرية. وهنا كان لابد من تهيئة الكيان البشري ذهنياً مع الحيّز المعلوماتي الذي

تقتضيه معظم أنشطة الحياة المعاصرة سواءً في الجانب الإداري حيث صياغة القرار أو الجانب العملي (الفني) . وإعادة تأهيل من لم تسعفهم الظروف في السابق لملاحقة الثورة المعلوماتية ولوازمها الأولية من خلال البرامج والدورات القصيرة التي تجريها القطاعات العامة والخاصة للمنتسبين إليها؛ فطبيب اليوم يفرق عن طبيب الأمس بما يملك من وعي معلوماتي وما يملكه من أجهزة عصرية في عيادته الصغيرة التي تجعل منه أكثر براعة من أطباء الأمس. فالمعامل والمختبرات وأجهزة الاتصال بالمراكز الطبية العالمية والدوريات العلمية والمؤتمرات التي يمكن حضورها والمشاركة فيها عن بُعد؛ أعطت مجال الطب لدينا مساحة كبيرة من الأداء المُميّز مقارنة بالسابق.

وعلى الرغم من كل هذا المجال المعلوماتي المتعاظم في حياتنا اليومية والذي يعجز معظمنا في أغلب الأحيان عن اتخاذ القرار الملائم في الوقت المناسب، ما هي الرؤية المستقبلية ونحن نعايش الخطة التنموية الخامسة؟. وهل سيكون لدينا قدرة على التكيّف مع ما سيجلبه لنا المستقبل القريب من مبتكرات؟ . في الواقع، لابد من الإشارة هنا إلى أن ذهنية الفرد في مجتمعنا على الرغم من الثورة التعليمية التي ظهرت لا تزال عقلية قبلية (القبيلة بمفهومها الاتصالي زمكانياً) . فالمرحلة السطرية لم تضرب بعد في أعماق العقلية الجماهيرية لدينا بالشكل الذي يجعلنا نشاهد شخصاً يقرأ في الشارع العام أو عندما تضطره الظروف للانتظار في عيادة طبية أو في مطار أو محطة أتوبيس. فالتشكل السطري لدينا يظل محدوداً إلى حدٍ ما مقارنة بالمجتمعات التي سبقتنا في مجال الطباعة والتأليف والنشر. ويقتصرهذا الوعي السطري على التعليم الرسمي المنضبط، ومتطلبات الحصول على الدرجات العلمية أو وثائق الدورات التدريبية وغيرها. فالعقلية القبلية ليست إلاعقلية شفاهية بكل المقاييس. وعلى الرغم من وجود جيل ما قبل الوسائل الإعلامية والذي كان ذهنية قارئة وكاتبة في وقائع كثيرة؛ ولكنها تظل شريحة محدودة مقارنة بجيل وسائل الإعلام. فالعقلية الجماهيرية تخضع في كثير من الأحيان في

استجاباتها وردود فعلها البيئية للخطاب الشفاهي والمحسوس والمعيش ذهنياً في علم اليوميات. ولذلك أتصور أن النقلة من عقلية القبيلة إلى عالم القبيلة (وسائل الإعلام كما يقول ماكلوهن أعادتنا إلى الحضارة القبيلة حسياً ومعنوياً، فنحن مثل القرية الصغيرة التي تعايش كل ما يحدث من حولها ولها في إيقاع موحدّ زمانياً ومكانياً) ستغدو يسيرة مقارنة بالمجتمعات التي أمضت عقوداً من الزمان في الانتقال من المرحلة القبلية إلى المرحلة السطرية (القراءة والكتابة)، والتي صُدمت في أحاسيسها وطرائق استقبالها للمعلومة في حياتها اليومية. فالعقلية التي تعودَت على القراءة والتوحدّ مع النصوص السطرية غالباً ما تقرأ العالم من حولها بطريقة يغلب عليها العقلنة والسببيات، مقارنة بالعقلية القبلية التي تمارس واقعها اليومي في نطاق ما هو ملفوظ، وعليه فهي تقرأ العالم من حولها في إيقاع تغلب عليه العاطفة والاستجابة اللفظية.

فوسائل الإعلام لدينا وجدت ذهنية قابلة للتهيئة من خلال أساليب الاستجابة الحسيَة والمعايشة الآنية. ومما ساهم في تقليص الصدمة والدهشة كمرحلة ضرورية عند الانتقال من عقلية المشافهة إلى عقلية الكتاب والقراءة، إلى عالم المشافهة والرؤية الحيَة مرة أخرى. وهنا تبرز الأسئلة السابقة حول استشرافنا المستقبلي لصورة مجتمعنا المعلوماتية ومقدرتنا على التكيف مع مستجدات الثورة الإلكترونية غير المنتهية. حقيقة أتصوَر بأن الفجوة المعلوماتية التي كنا نعاني منها في السابق والثراء المعلوماتي الذي نعايشه في عالمنا اليومي، هي مصدر قلق وانزعاج الكثيرين في هذا الخصوص. وليست أخال أن أيّا منا يجرؤ على الجزم بأن ليس هناك مايدعو للقلق والاضطراب على أوضاع المجتمع المستقبلية؛ بحكم أن الإنسان كائن سريع التعلم، وقادر على تجاوز معوقاته في كل الأحول.

إنه من المؤكد أن الجزم بذلك يُعد مجازفة غير محمودة العواقب خاصة في حالة مجتمع تنموي كمجتمعنا. ولكن ما يمكن رصده في الوقت الراهن ينحصر في طبيعة النمو المؤسساتي لدينا وما ستكون عليه مستقبلاً، والكيفية التي

ستتعامل بها مع الذهنية الفردية الممتلئة بالكثير من المعارف. فالفرد قد لا يكون حجر الزاوية في قضية كهذه؛ بقدر ما يهمنا أمر المؤسسات الاجتماعية الأخرى التي يرتبط بها أفراد المجتمع بشكل مباشر أو غير مشابر. فآلية صياغة القرار من الضروري لها أن تأخذ حركية أسرع ومعالجة أكثر مرونة تضع في الاعتبار الطبيعة المتغيرة لذهنية أفراد المجتمع. وأساليب توظيف وترحيّل المعلومة وإعادة تلقيها تقتضي قنوات اتصالية مفتوحة على الدوام؛ لرصد المستجدات في عوالم الحياة الاجتماعية. وإلا سيغدو ثراؤنا المعلوماتي مجرد كوم من المعارف التي تعجز عن توظيفها والاستفادة منها، وهو ما سيجعل منا كأفراد وجماعات أقرب ما نكون إلى حالة الفراغ المعلوماتي التي عايشناها في مرحلة سابقة من تشكُّلنا المجتمعي.

إننا عندما نُهيىء مؤسساتنا الاجتماعية لمرحلة ما بعد المعلومات ، فإننا حتماً ما سنهيىء أنفسنا لدخول مرحلة ندرك تماماً أبعادها الظاهرة والكامنة، ونضمن في الوقت نفسه مرونة أكبر لاستقراء متغيرات اللامنظور حسياً وذهنياً.

إن كل ما نحتاجه في الوقت الراهن ينحصر في مراقبة استثمارنا الحالي كمجتمع في عوالم المعلومات؛ ليس كمعرفة نظرية وإنما كفعل ينخرط فيه العقل وانفعل واليد على السواء. إن مرحلة ما بعد الوسيلة الإعلامية وما بعد المعلوماتية تظل هما حدساً يملأ فراغنا الذهني ليل نهار، ولا أخال أننا لسنا بعيدين عن هذه المرحلة المتأخرة من صورة مجتمع المعلومات.

الفصل العاشر

السمات الرئيسة للاتصال الجماهيري

- اولاً: مؤسسية العمل الجماهيري
- ثانياً: الإعلان
- ثالثاً: جمهور وسائل الإعلام
- رابعاً: البيئة الاجتماعية والتفكير النظري



WELL COME
مرحباً

إن مصطلح الاتصال الجماهيري يشير بالتحديد كما أسلفت في الصفحات السابقة إلى مفهوم الإعلام، أو صناعة الرسائل الاتصالية ونشرها على نطاق واسع في المجتمع عبر وسائط قادرة على إلغاء حواجز الزمان وفوارق التوقيت وجغرافية المكان، علاوة على التأثير في الحياة الاجتماعية للأفراد وبكل الأبعاد. وإن كنا نتفق مسبقاً على أن حاجات الإنسان ذاتها هي التي خلقت الفعل الاتصالي، والذي ترتب عليه نشأة الحياة الاجتماعية للإنسان، فإن الإعلام هنا برز هو الآخر من خلال تنامي حاجات الوجود الآدمي الذي اقتضى تفاعل الإنسان مع ظروف بيئته وأبناء مجتمعه بشكل مباشر أو غير مباشر.

ولعلنا عندما نتحدث عن وسائل الإعلام بعبارة أخرى، فإن المقصود هنا عمليات النقل والتفسير والنشر للوقائع والأحداث والموضوعات التي تمثّل أهمية حيوية لأفراد المجتمع عبر وسائط تواصلية مقروءة أو مسموعة أو مشاهدة ومن إطار النظام الاجتماعي القائم. وهذا يعني أن الإعلام كوظيفة اجتماعية ليس إلا جزءاً من النشاط الاتصالي في المجتمع كعملية كبرى توفر أسس التنشئة الاجتماعية والارتباط الوجداني والثقافي فيما بين أفراد المجتمع. وهو ما يوحي بمفهوم المعلومات والمعاني المشتركة في بيئة اجتماعية في نهاية الأمر.

ويَحيلنا مفهوم الإعلام بالضرورة إلى الدور الذي تلعبه مؤسسات الإنتاج الكبرى في اتصال الجماهير سواءً من حيث إنتاج المادة الخام (المعلومة - الخبر - الحدث) وعمليات صناعتها وبثها في أوساط الجمهور. فالشكل البسيط والفردي لمصطلح الإعلام والذي تعورف عليه في مراحل تاريخية سابقة كالمنادي والخطيب والرقيب، لم يعد بالإمكان الأخذ به على نطاق مجتمعات اليوم البالغة الضخامة. ودخلنا ما يعرف الآن بعصر تقنيَات الإعلام ومؤسساته المتخصصة في صناعة العمل الاتصالي جماهيرياً. وأصبحت الالة والتقانة هما عصب الجماهيري بكافة أنماطه المطبوعة أو المسموعة أو تلك المرئية التفاعلية.

أولاً: مؤسسية العمل الجماهيري

فالإعلام المؤسسي اليوم في المجتمعات الجماهيرية أصبح يعتمد على صناعة احترافية للاتصال بوصفه هدفاً ووسيلة في نفس الوقت. فالمؤسسات الصحافية و محطات الإذاعية والتلفزيونية تعتمد اعتماداً كلياً على الاتصال كآليات عمل وكغايات نهائية في وصولها للجمهور من المتابعين والمعلنين والممولين. وأصبحت لهذه المؤسسات هياكلها الإدارية والفنية والمهنية ونظمها ولوائحها التي تتفنّنُ أساليب التعامل مع البيئة الداخلية وتلك الخارجية في المجتمع. بدرجة أصبح معها إعداد وتهيئة وإنتاج المادة الإعلامية يعتمد على فرق عمل **Team Work** يؤدي الفرد منهم دوراً مرسوماً وبدقة متناهية.

فالماكينة التي دلفت بعمق الى مجتمعات اليوم بوساطة الكمبيوتر والأقمار الاصطناعية والأسواق الضخمة وفلسفة الإنتاجات الجماهيرية؛ حوّلت العمل الإعلامي إلى مشاريع تجارية قائمة على مبدأ الربحية والمنافسة في المجتمع.. وأصبح المردود المالي من أقوى العناصر في صناعة الخط التحريري (الإعلامي) للمؤسسة سواء من جانب التركيز على الترفيه أو الأخبار والمعلومات أو الشرح والتحليل والتعليق أو محاولة الجمع بين شيء من هذا وذاك. فالصحف اليومية والمتعارف على كونها مؤسسات إعلامية خبرية، تحولت مع الوقت ورغبات الجمهور المتزايدة وتنامي الحركة المعلوماتية والمنافسة مع الوسائل الإعلامية الإلكترونية للحفاظ على قارئ ومعلن؛ إلى وسائل شاملة تكاد تحوي المعلومة والرأي والتحليل والترفيه علاوة على المتابعة الإخبارية.

اليوم ومع ثورة المعلومات في مجتمعات مابعد الجماهير **Post Mass Societies** كأميركا واليابان، حيث الصناعات المعقدة والتخصصات التي قسّمت

شرائح المجتمع إلى فئات علاوة على النزعات الإستهلاكية والإنتاجية والترويحية الفائقة، أخذت المؤسسات الإعلامية الصحافية والاتجاه إلى ما يُعرف الآن بالإصدارات المتخصصة وفي مجالات تحظى باهتمام هذه الشرائح الجماهيرية الجديدة كالأطباء والمهندسين ورجالات الاقتصاد والأسواق وسيدات المجتمع والفنانين والرياضيين وغيرهم.

أما مؤسسات الإعلام الألكتروني كالاذاعة والتلفزيون فإنها ومنذ ظهورها في العقود الثلاث الأولى من القرن العشرين والترفيه؛ يأتي على رأس أجندتها الجماهيرية اتصالياً. وبحكم مقدرة الكثيرين من أفراد المجتمع على متابعة ما تقدمه محطات الإذاعة والتليفزيون، فإنها حظيت بحضور كبير في أوساط كافة الشرائح الاجتماعية سواءً تلك النخبوية المتعلمة أو نصف المتعلمة أو حتى الأمية. وارتبط أداء الراديو والتلفزيون بالشعبية في صناعتها الإعلامية الموجهة للجمهور العريض، وضمن الخط الترفيهي بصفة عامة.

ومع التحوّلات التقانية والاقتصادية في أساليب إدارة الرساميل وتصريف المنتجات، دخلت مؤسسات الصناعة الإعلامية نظام الملكية الاحتكارية (نظام السلاسل الصحافية). حيث تجمعات رؤوس الأموال تحت مظلة واحدة تمتلك من خلالها وتدير العديد من الأقنية الإعلامية (صحف - مجلات - محطات إذاعية وتلفزيونية) وبالأخص في الدول التي لا تسيطر على وسائل الإعلام من حيث الملكية أو النظم الرقابية المباشرة. وعلى الرغم من سلبيات النظام الاحتكاري هذا عندما تسيطر مؤسسات محدودة برساميل ضخمة على السوق الإعلامي وبشكل يدفع المنافسين الأقل إمكانية من الخروج من هذا السوق، وبالتالي تضاؤل مساحات الطرح المتنوّع والرأي الآخر جماهيرياً. خاصة وأن هذه المؤسسات ستسعى للحفاظ على مصالحها الاقتصادية سواءً مع الحكومة أو مع رجالات المال والأعمال، وهو ما

يعني تضاؤل اهتمامها بمصالح الجمهور وتركيزها على ما يخدم وجودها هي بالدرجة الأولى. ولكن ومع كل هذه الأبعاد السلبية، فإن واقع السوق اليوم وكلفة الإنتاجات الإعلامية وضآلة مردودها المادي تدفع باختيار التكتلات الرأسمالية في طريق الصناعة الصحافية لتستمر في السوق جماهيرياً وتحمي وجودها لأطول فترة ممكنة.

ثانياً: الإعلان

مع تحولات السوق والإنتاجات الكبرى ودخول وسائط الاتصال الجماهيري بقوة في الحياة اليومية الاجتماعية، ظهرت قوة الإعلان التجاري كواحدة من أهم وأخطر قوى الأعمال الجماهيرية في مجتمعات العصر. فالاقتصاد في الأسواق الحرة القائم على إنتاجيات كبرى وتقف وراءها شركات ومؤسسات ضخمة تبحث عن موقع قدم في مساحات مكتظة بالمستهلكين المتوقعين في أي وقت. وهو ما يعني أهمية المعلومة هنا عن تلك الأكوام من المنتجات التي تتوالد بلا حدود،وبالأخص لذلك الجمهور المتناثر هنا وهناك. وأصبح هناك قناعة لدى مؤسسات الإنتاج اليوم ومؤسسات الإعلام الجماهيري؛ بأن غياب الإعلان يعني الركود الاقتصادي حيث لابديل يمكن تقديمه لتحريك عجلة السوق في العصر الحالي.

ومع كل الحقائق الواقعية التي تعزّز أهمية الإعلان في حياة أسواق اليوم وعلاقات المنتجين بالمستهلكين، فإن العديد من النقاد الإعلاميين المحافظين لايزالون عند قناعة راسخة بأن الإعلان يبقى ملوثاً رئيساً لوسائل الإعلام ودورها الحقيقي في المجتمع. صحيح أن مؤسسات الإعلام في مجتمعات اليوم الكبيرة، وجدت لتؤدي أدواراً تنويرية وتثقيفية، وتتسهم في تنشئة الأجيال وربطهم بواقعهم الاجتماعي الحقيقي ولكن في كل الأحوال تبقى مؤسسات تبحث عن الربحية والبقاء في سوق العمل.

وإذا افـترضنا تنامي كلفـة الإنتـاجـيـات الإعـلامـيـة في الصـحف أو الراديو والتلفزيون بسبب توظيف التقنية الحديثة فيها علاوة على ارتفاع أسعار المواد الخام والكفاءات البشرية ، فإنه من غير المعقول لهذه المؤسسات أن تعتمد على مبيعاتها وبرامجها في تغطية تلك الكلفة العالية ، إذ لابد من وجود مداخيل أخرى يمكن بموجبها الوفاء بالتزامات هذه المؤسسات من ناحية، ويمكنها من تقديم خدماتها وبرامجها ومطبوعاتها بأسعار في متناول المواطن البسيط من جانب آخر. وبصرف النظر عن الطبيعة الخلافية لموضوع الإعلان في الوسائل الإعلامية وبالأخص فيما بين من يعتقدون بحضوره السلبي والمُدمّر لأدوار وأهداف الإعلام في المجتمع ، وبين من يقفون بقوة وراء فلسفة توظيف الإعلان بلا حدود في الوسيلة الإعلامية؛ بوصفه ضرورة وسلطة لاغنى عنهما لكل من يتورّط في اقتصاديات السوق. فإن واقع الحال، يشترط ومن جوانب تتعلق بحياة اليوم المعقدة، حضوراً مسؤولاً للإعلان في إعلام مجتمعات الجماهير لخدمة احتياجات ورغبات الجمهور من جانب وصنّاع تلك المنتجات؛ ممن يبحثون عن أساليب لتصريف منتجاتهم في ظروف تنافسية قاسية.

فالخدمات الإعلامية ذاتها ستصبح في متناول الجميع إن وجد الإعلان طريقة للوسيلة الإعلانية. وقد نجانب الصواب هنا إن نحن أسقطنا من حساباتنا فكرة أن الإعلان ماهو إلا رسالة معلوماتية أو أخبارية أو ربما ترفيهية مثلها مثل أي رسالة إعلامية أخرى مع فارق وحيد، كونها رسالة مدفوعة الثمن ليس إلا. الرسالة الإعلانية اليوم أصبحت مادة مرغوبة وتحظي بمتابعة رجالات المال والأعمال وربّات البيوت والشباب من الجنسين كل حسب اهتمامه وميوله ، وبالأخص في الإعلانات المتعلقة بالسلع و البرامج الاستهلاكية والجوانب الخدمية.

المهم في الأمر، أن تَضْمَنَ المؤسسة الإعلامية لجمهورها مادة إعلامية محررة من سطوة المُعلن سواءً في الجانب التحريري أو المخصص لمساحات النشر. وذلك بتخصيص أبواب محددة أو صفحات خاصة بالإعلانات التجارية. ومن الضروري أن تراقب الرسائل الإعلامية من قبل المؤسسات العامة أو الشعبية لضمان تنظيم أساليب عرض المواد الإعلانية؛ وبما لا يخرج الوسيلة الإعلامية عن المقبول اجتماعياً أو ما يتعارض مع مصالح الجمهور.

ثالثاً: جمهور وسائل الإعلام

قد يكون مفهوم جمهور وسائل الإعلام من المفاهيم المحيّرة والتي يتردد العديد من الدّراسين للتعميّم حياله أو حتى مجرد المغامرة بتوصيف طبيعة هذا المفهوم وفق محدّدات وقوالب بعينها. ويكاد يتفق الغالب الأعم من الباحثين في جمهور الإعلام على القول بأن هناك جمهوراً عاماً وآخر متخصصاً، من منطلق وعي يتعلق بعمل الوسائل الإعلامية في أي مجتمع من حيث برامجها وخدماتها التي غالباً ما تخاطب العقلية العامة أوالشعبية بشكل أو بآخر. وعندما يُطلق تجاوزاً مفهوم الصحافة الجماهيرية (الشعبية) في مجتمعات اليوم، فإنه بالضرورة يوحي بعلاقة اتصالية فيما بين وسائل الإعلام والأوساط الاجتماعية التي تعمل فيها. ومن الطبيعي أن لا يكون هذا الجمهور العام متجانساً في تركيبته الديموغرافية والاجتماعية والنفسية، ولا يرتبط الأفراد فيه بشيء من العلاقة المباشرة والمقصودة فيما بينهم.

فالتعّرض الجماهيري هنا مجرد خيارات فردية ومستقلة ولا يوحي بأي سمة من الترابط أو العلاقة الفكرية أو الوجدانية مع الآخرين، ويمكن للوسائل الإعلامية

اليوم التوجّه لشرائح خاصة من الجماهير، يُطلق عليها فئات متخصصة، سواء بإفراد مساحات تحريرية تتوافق وميول واهتمامات هذه الفئات، أو بإصدار مطبوعات أو برامج خدمية خاصة بهؤلاء مباشرة، كالأبواب الطبية والملاحق الاقتصادية والثقافية والأسرية والشبابية في المطبوعات الشمولية ، أو كالإصدرات المتخصصة التي توجه لهذه الفئات بشكل خاص كالقنوات الموسيقية والرياضية والأخبارية في محطات الإذاعة والتلفزة، أو المطبوعات الطبية والرياضية والثقافية البحتة.

ويتفاوت هذا الجمهور العريض للوسائل الإعلامية في المستوى الفكري والاهتمامات والأدوار الاجتماعية بشكل عام. فهناك الفئات الأمّيّة أو العادية التي لا تفكر كثيراً في المضمون الذي تحويه الرسائل الإعلامية عدا تزجية الوقت والاستمتاع بما يُعرض من برامج وخدمات إعلامية. فالإشباع الذاتي هنا والمتعة الوقتية (اللحظية) تأتي على قائمة أولويات وتفضيلات هذه الشريحة. خاصة وأن مشاركة هؤلاء اجتماعياً وأدوارهم محدودة وهو ما يُقلّص مساحات توظيفهم لما يتابعون إعلامياً في حياتهم العامة. وهؤلاء يشكلون الغالبية العظمى من هذا الجمهور العام لأي وسيلة إعلامية.

وهناك شريحة مؤثرة من هذا الجمهور العام ألا وهي الشريحة النخبوية، والتي تعد أقلية بين أي جمهور لوسيلة إعلامية وفي أي مجتمع. وتعد هذه الفئة بمثابة الشريحة المُفكِّرة والتي تناقش ما يطرح من أفكار ورسائل اتصالية من منطلقات فكرية واعية وعلى أسس مرجعية بسبب اهتماماتك وانتماءاتهم المهنية والاجتماعية. وكثيرا ما تلعب هذه الفئة دوراً موثراً في توجيه عمل الوسائل الإعلامية كالكتاب والمفكرين والأدباء والمحسوبين على المدارس الأكاديمية وفقاً لقيم المجتمع الذي يتواجدون فيه.

وأياً كانت تصنيفات جمهور وسائل الإعلام في مجتمعات اليوم، فإن سلوكيات هذا الجمهور في التعاطي، مع الإعلام ووسائله المقروءة والمسموعة والمرئية تحكمه بواعث نفسانية يمكن حصرها في المتغيرات التالية: التوحد الاجتماعي والسمات الفضولية والصورة الذهنية للذات .ففي واقع مجتمعات اليوم الضخمة والمليئة بالضغوط والالتزامات والتخصصات التي جزّأت تفاعل الأفراد بداخل المدن وحتى القرى، أصبح الإنسان أكثر حرصاً على الالتصاق بأي شيء يوثق علاقته الانتمائية بالمجتمع الذي يعيش فيه .ولهذا يحرص إنسان عصر الاتصالات على تحاشي الشعور بالعزلة والاغتراب الاجتماعيين. وهذا ما يدفع الكثيرين من أفراد مجتمعات اليوم إلى إشباع حضورهم الاجتماعي من خلال وسائل الاتصال احماهيري والتي تشعرهم بارتباطهم بالبيئة الاجتماعية التي تحتويهم. هذا علاوة على أن فضولية الإنسان تظل حافزاً مهماً في اهتمام الجمهور ومتابعتهم لتغطية وانشطة وسائل الإعلام؛ والتي تزودهم بكل ما يحدث في عالمهم القريب أو ذلك البعيد . إنسان اليوم أصبح شغوفاً بمعرفة مايدور حوله مع تزايد شعوره بالعزلة عن الآخرين. علماً بأن طبيعة الحياة الاجتماعية بكل تعقيداتها وهمومها العصرية أصبحت هي الأخرى تدفع بالفرد لتنمية عالمة الفكري والمعلوماتي لتحقيق النجاح احتماعياً . وهذا ما يجعل من متابعة الكثيرين لما تقدمه وسائل الإعلام من خدمات إعلامية محط اهتمام وحرص الكثيرين من أفراد مجتمعات اليوم. خاصة وأن معظمنا يحرص على أن تكون الصورة الذهنية عنه لدى الآخرين حسنة معظم الوقت .

الحقيقة التي يكاد يتفق عليها معظم الباحثين في الاتصال الجماهيري ووسائله، تنحصر في صعوبة التصنيف والقولبة لجماهير هذا النشاط الإنساني في ظل التحوّلات والتغييرات السريعة في البيئة الاجتماعية والمادية، علاوة على ما يواكب ذهنيات ونفسيات هؤلاء الأفراد من وقت آخر ومن ظرف لآخر .

رابعاً: البيئة الاجتماعية ومساحات التفكير النظري:

كثيراً ما يتداخل عمل الوسائل الاتصالية بمناخات السياسة وصناعة القرار المحلي والخارجي وبمؤسسات الاقتصاد والثقافة الرسمية في المجتمع. ومن المتعذّر في مجمل الأحوال الفصل بين أدوار وأداء الوسيلة الإعلامية عن الواقع الاجتماعي الذي تسعى للعمل فيه وتؤطر حضورها فيه بتصويره لجمهورها من وقت لآخر. فالإعلام جزء لا يتجزأ من العمل المؤسسي المجتمعي، بل إنه من غير الممكن تخيّل العمليات الاتصالية والرسائل الواعية أو العضوية لمؤسسات الاتصال الجماهيري، بعيداً عن مساحات التأثر والتأثير المتبادل فيها بينها، بين العمليات الاجتماعية الكبرى للنظام الاجتماعي بدرجة أو بأخرى.

لعله، ومنذ منتصف القرن الحالي، ومع تنامي أدوار مؤسسات الإعلام في مجتمعات العالم المتقدم، تزايد اهتمام الحكومات ومؤسسات المجتمع السياسية والاقتصادية والثقافية بالدور الذي يمكن لهذه المؤسسات الاتصالية أداؤه؛ لتعزيز أدوار مؤسسات المجتمع الأخرى بسبب مقدرتها المهولة على الوصول للجماهير والتأثير في اتجاهاتهم ومواقفهم وآرائهم. ولهذا من المتعذر أصلا تخيّل عمل هذه المؤسسات الاتصالية بعيدا عن الحكم وأنظمة التعامل الاقتصادي والتفاعل الثقافي القائم في المجتمع. فالنظم الاتصالية المتعارف عليها في عالم اليوم والتي تقنّن بشكل أو بآخر لممارسات العمليات الاتصالية في وسائل الاتصال الجماهيري، تبقى في نهاية المطاف نتاجاً لمنظومة التفكير السياسي والاقتصادي والثقافي المتاحة في المجتمع.

وهذا ما جعل الباحثين الإعلاميين أمثال ولبور شرام (١٩٦٣) في كتابه الصادر عن النظريات الأربع للصحافة، إلى الحديث عن ما يعرف بالأنظمة العالمية،

التي يمكن من خلالها تصوير الواقع الاتصالي كجزء من منظومة النظام الاجتماعي والسياسي القائم في المجتمع. وتعرف هذه النظم الاتصالية الأربع؛ بالنظام السلطوي، النظام الليبرالي (الحُرّ)، النظام الشيوعي، والنظام المسؤول اجتماعياً. وسأستعرض هذه النظم الاتصالية فيما يلي.

١ ـ النظام السلطوي:

يتميَز النظام الاتصالي هنا بموقفه الداعم للنظام السياسي في المجتمع. بل إن النظام الاتصالي هنا ليس إلا أداة طَيّعة في يد النظام الحاكم لتحقيق مهمات التنشئة السياسية والاجتماعية شعبياً. فالنظام الاتصالي في خدمة الحكومة التي تمنحه الحرية التي تراها هي لممارسة أدوار التعليم والتوجيه والدعاية بين الجماهير. وهنا تأخذ النخبة السياسية التي تدير الدولة زمام المبادرة في وضع القوانين والتشريعات والقيادات التي تحكم عمل الوسائل الاتصالية، وتقف خلف صناعة موادها الخام من معلومات وآراء وتعليقات وحقائق تخدم وجود النظام السياسي الحاكم أو الحزب الذي يصنع القرار الوطني. ولربما صُنّفت الكثير من دول العالم تحت مظلة هذه الفلسفة الاتصالية، التي تُعدُ من أقدم النظم الاتصالية من حيث النشأة والحضور الاجتماعي.

٢ ـ النظام الليبرالي (الحُرْ):

جاءت فلسفة الحريات المدنية لتدعم ظهور الأفكار التي طالب بها العديد من مفكري الغرب في القرن الثامن عشر في بريطانيا وأمريكا حيال حقوق التفكير

والتعبير للإنسان. فالأنظمة السياسية والاقتصادية الحُرة في أمريكا وأوروبا عامة والتي تأخذ بالرأسمالية كأيديولوجية مُجتمعية هي من وقف مع ولادة النظام الاتصالي المتحرَر من القيود اتصالياً؛ من منطلق القناعة بحق الإنسان في المعلومة والحقيقة بالوصول إليها والتعبير عن آرائه كجزء من حريته المدنيّة. فالنظام الاتصالي هنا معني بحماية الحريات المدنية وتنوير الجمهور بحقوقه وخدمته لأنظمة المجتمع السياسية والاقتصادية والثقافية؛ التي تقف مع مصالح أفراد المجتمع خدمة للمناخ الديموقراطي القائم. ومع اندفاع وسائل الاتصال في العديد من البلدان الغربية ومبالغتها في ممارسة الحريات المدنية الممنوحة لها، ظهر تفكير جدّي في الأوساط الاجتماعية الغربية لإعادة النظر في الحريات الممنوحة للنظم الاتصالية، ومن منطلق أخلاقيات وضوابط اجتماعية يفترض ملازمتها لمفهوم الحرية أصلاً. وهو ما ساهم في تولّيد النظام الاتصالي المسؤول اجتماعياً في مرحلة لاحقة.

٣ ـ النظام الشيوعي (الاشتراكي)

لا يختلف النظام الاتصالي هنا تحت مظلة الفكر الماركسي الشمولي عن ما يحدث في النظم السياسية النخبوية (السلطوية). فالحزب الحاكم أو الدولة بالأصح هي من يوجه العمل الاتصالي جماهيريا، وبما يخدم ويكرس رؤية وأيديولوجية النخبة في أوساط العامة في المجتمع. فالنظام الاتصالي هنا أشبه ما يكون بأداة من أدوات الحكم، وبالأخص في الدول الشيوعية كالصين وكوريا الشمالية وكوبا، بعد انهيار ماكان يعرف بالاتحاد السوفيتي سابقا في عام ١٩٩٠، فالجماهير هنا تحتاج لرعاية وتوجيه النخبة الحاكمة عبر وسائل الاتصال والثقافة القائمة.

٤ ـ النظام الاتصالي المسؤول اجتماعياً:

يعتبر النظام الاتصالي هنا بمثابة النظام الاتصالي الحُر ولكن المسؤول في الوقت نفسه. فالحرية هنا تعد حقاً ومسؤولية واجبة في نفس الوقت، فحقوق الجمهور في الحصول على الحقائق والمعلومات وتنويرهم بعمل المؤسسات الاقتصادية والسياسية وواقعها المعيش ليكون بمقدورهم المشاركة؛ في استمرارية المناخ الديموقراطي القائم. وهذا يعني أن لا تُفرق الوسائل الاتصالية في تناول قضايا المجتمع من منطلق الحرية الممنوحة لها؛ دون أن تراعي ضوابط ومسؤولياتها المجتمعية والتي تقنن لها مساحات النفع والضرر لممارساتها في نطاق المتعارف عليه اجتماعيا. وتعزز وجود هذا النظام الاتصالي المسؤول اجتماعياً في الولايات المتحدة الأميريكية بالتحديد.

وهنا لابد من القول، أنه من الصعب وجود نظام حُر أو سلطوي كلية في العالم، أي أنه ومع التحولات التي واكبت تسعينيات هذا القرن في الاتصال والاقتصاد ونظم التجارة العالمية المشتركة والأسواق المفتوحة، فإنه يصعب حقيقة تحديد ملامح الأنظمة الاتصالية بالفروق السابقة والتصنيفات التي تم استعراضها. وعليه، فإنه لابد من القول في نفس الوقت، أن النظام الاتصالي يبقى في كل الأحوال انعكاس مباشر للنظم الاجتماعية السياسية القائمة فيه، باعتبارها الأكثر وضوحاً في الفترات القادمة في تحديد أشكال وطبيعة النظم الاتصالية في أي مكان.

الفصل الحادي عشر

الاتصال البين ـ ثقافي

- **أولاً:** طبيعة الاتصال البين ـ ثقافي.
- **ثانياً:** المناخ الفاعل للاتصال البين ـ ثقافي.


WELL COME
مرحباً

مع ازدياد حركة المواصلات وتعاظم وسائل الاتصال المعاصرة، تزايدت فرص التقاء الكيانات الثقافية بعضها ببعض. وبهذا التواصل سواء لأغراض تجارية أو سياسية أو حتى سياحية ترفيهية بين أفراد الثقافات المختلفة، أيقن الكثير من المهتمين بظاهرة الاتصال بين الثقافات بضرورة الاهتمام بهذا النوع من الاتصال ومحاولة فهم طبيعة بُنيته.

ففي السنوات القليلة الماضية هيأت وسائل الاتصال الجماهيرية ووسائل المواصلات (الطيران على وجه الخصوص) للكثير من سكان هذا الكوكب الذي نسكنه فرصة التلاقح والتفاعل على كافة المستويات ولمختلف الأغراض. وهذا التفاعل البين - ثقافي لا يكاد يخلو من المعوقات والتي قد تؤدي إلى إحلال التنافر وسوء الفهم محل التقارب والفهم المتبادل، وذلك بسبب اختلاف المرجعية الثقافية للعناصر المتفاعلة اتصالياً. ومحاولة الباحثين الالتفات إلى هذا الحقل الاتصالي بدافع فهم الطبيعة التي تحكم كل ثقافة على حدة، وتقليص المتغيرات والفروقات السلبية التي قد تُفشل الاتصال كظاهرة إنسانية. وقد يفاجأ الباحث في هذا المجال بنقص حاد في الأدبيات؛ بحكم أن مجال الاتصال البين - ثقافي لم يتشكل بعد معرفياً على مستوى المفاهيم أو الدراسات الإجرائية مثل بقية فروع الاتصال. ولهذا قد يجد الباحث نُثاراً هنا وآخر هناك ومحاولات فردية لا ترقى إلى أن تكون جسماً معرفياً متكاملاً. ونتيجة لأهمية هذا المجال أكاديمياً، ارتأينا أن نقدمه للقارئ كخطوط عامة تساعد على تشكيل فهم أولي تجاهه؛ كمجال يحمل الكثير من الثراء لعلماء الاتصال ودارسيه مستقبلاً.

إن الاتصال البين - ثقافي لايخرج في إطاره العام عن وصف الموقف الذي يحدث بين شخصين أو أكثر ينتمون إلى ثقافات مختلفة،وتعد الفروقات والاختلافات الثقافية أهم مرتكزات الاتصال البين - ثقافي. فالاتصال البين ثقافي

ماهو إلا سلوك اتصالي بين أفراد ينتمون إلى ثقافات مختلفة، تُميّزهم فروقهم واختلافاتهم الظاهرة والكامنة والتي تُشكّل تفاعلاتهم سلباً وإيجاباً. وقد يخرج التفاعل بنتائج سلبية بسبب تجاهل الفروق التي تميز أفراد الثقافة الأخرى، وقد يحقق التفاعل نتائج إيجابية فيما إذا تم أخذ الطبيعة المُميزة للثقافة الأخرى في الاعتبار.

أولاً : طبيعة الاتصال البين ـ ثقافي.

الاتصال والثقافة

من الواضح جداً للمتابع لطبيعة هذا المجال ومساره، أنه يتعامل مع جزئيتين رئيستين: الاتصال من ناحية ـ والثقافة من ناحية أخرى. ويمكن النظر إلى الاتصال هنا على أساس أنه فن الممارسة والتطبيق والثقافة، باعتبارها التصوّرات والمفاهيم النظرية التي تحكم أي فعل إنساني في أي مجتمع. وبهذا نخلص إلى أن مزاوجة الاتصال بالثقافة يعني الممارسة العملية للفعل الثقافي في أي مجتمع بشري. ولكن عندما يغدو هذا الاتصال بين ثقافات مختلفة تحمل كل منها قيمها وعاداتها وتقاليدها، تصبح العملية الاتصالية أكثر تعقيداً وتشابكاً. وهذا يرجع إلى أنَ هذه العادات ونُظم القيم **Value Systems** والُممارسة عملياً كفعل ثقافي يومي بين أفراد الثقافة الواحدة؛ تصبح في عمق المواجهة مع ممارسة عملية لفعل ثقافي آخر له عاداته الخاصة ونظمه القيميّة التي تُميزه عن غيره. وبهذه المواجهة تبرز للسطح قضية من يفرض وجوده على الآخر، ومن يمارس هيمنته على الآخر كفعل ثقافي مؤثر يمكن الأخذ به معياراً تحتكم إليه بقية الأفعال الثقافية الأخرى.

فالثقافة حسب رؤية الباحث سترام **Sitaram** (١٩٧١م) «ماهي إلا سلوك

مُتعلم لجماعة تسكن منطقة جغرافية محددة، ويُعد هذا السلوك المُتعلم بمثابة التقاليد والأساليب المسائدة المحمولة من جيل إلى آخر»[١]. فالثقافة هي مخزون تراكمي للمعرفة والقيم والمعاني والمعتقدات يتم تداوله من جيل إلى جيل بواسطة اللغة والأنماط السلوكية المشتركة. وهذا المخزون الثقافي المُعبَّر عنه لغوياً وسلوكياً يغدو بمثابة النموذج **Model** المُحتذى في تفاعلات وأنشطة الأفراد في المجتمع.

وعند الحديث عن الثقافة يتبادر إلى الذهن تلك الفروقات الصارخة والمميزة لأفرادها مقارنة بثقافة أخرى قريبة أو بعيدة . ومن هذه الفروق الثقافية المؤثرة في بناء وتشكيل السلوك الاجتماعي للأفراد ما يُسمى بالإدراك الحسي الاجتماعي **Social Perception.**، ويقصد بالإدراك الاجتماعي العملية التي يتم بموجبها إضفاء المعاني على الأحداث والقضايا الاجتماعية التي يواجهها الأفراد في البيئة. فهي الأسلوب الذي يتم بواسطته إعطاء معاني للرسائل المُستقبلة. فالثقافة حسب ما يقول ريتشارد بورتر (١٩٧٢) « تكيّف وتشكل عملياتنا الإدراكية الحسية بأسلوب يتناسب في معظمه ومحددات الحس الثقافي الجمعي كله»[٢] وهذا التكيف والتشكيل لمدركاتنا الحسية لا يؤثر على المُثيرات التي يلتقطها وعينا فحسب، وإنما يؤثر على الأحكام الإدراكية التي نصدرها كمعاني خاصة بالمُثيرات ذاتها. والالتفات إلى الدور الذي تلعبه الثقافة بمفاهيمها في صياغة أساليب الإدراك الحسي لدى أفرادها، يعتبر ناحية مهمة في فهم الفروق القائمة بين أفراد الثقافات كنتيجة للتشكّل الذي تغذيه الثقافة لديهم إدراكياً.

---

(١) K. Sitaram. "What Is Intercultural Communication", A Preesented to the International Vommunivation Association held in Minneapolis, Minnesota. May -7-8-1970. Intercultural Communication Division.

(٢) R. Porter. "Intercultural Communiction: Anoveriew. In Intercltural Communication. ed. L. Samover and r. Porter. Belmont. Calif: Wadsworth Publishing Co., Inc. 1972. P.5.

ومن المتغيرات الرئيسة الفاعلة في اتجاهات الأفراد ثقافياً ما يُسمى بالاستعراق أو السمو العرقي تجاه العرقيات الأخرى **Ethnocentrism**. والسمو العرقي، يعني نزعة جماعة ثقافية للحكم على الفئات العرقية الأخرى من خلال مقاييسها وعاداتها هي دونما وعي بعادات وتقاليد تلك الفئات. وهذا يعني بالضرورة أن الجماعة التي لا ترى إلا من خلال مقاييسها العرقية هي، غالباً ما تسعى إلى الاقتراب من الجماعات التي تماثلها عرقياً وتنزع إلى الابتعاد عن الجماعات التي تختلف عنها. وبالتالي نجد أن اتجاهات هذه الجماعة نحو ذاتها تتسم بالسمو والتميّز مقارنة بالجماعات الأخرى.

فالتعصُّب الوطني والعرقي يُعد من العوائق الفاعلة في الاتصال بين الثقافات. فمن غير الممكن للاتصال البين ـ ثقافي أن يتحقق في ظل نظرة فوقية لثقافة ما تجاه ثقافة أخرى. فالحكم بمقاييس الثقافة على ثقافة أخرى غالباً ما يؤدي إلى إساءة فهم سلوكيات الآخرين، بل والسخرية من طرائق الأكل والملبس واللغة أيضاً. إن نجاح الاتصال البين ـ ثقافي يصبح ممكن التحقق في ظل فهم متبادل لعادات وأساليب السلوك الخاصة بالثقافة؛ وليس النظرة والأحكام المُسقطة من الخارج عليها.

كذلك الحال في قضية القيم المطلقة والمُستلة من إدراك الحس الثقافي. ففي ظل الأحكام والقيم المطلقة تلجأ الثقافة مُمثلة في أفرادها إلى رؤية الأشياء والعالم الخاص بالآخرين من خلال معيارية خاصة تحكم بها على ماهو حسن ورديء، سلبي وايجابي، ولاعقلاني.. إلخ. وقد يكون من المنطق أن تقتصر هذه المعايير الخاصة بالحُسن والسوء، المعقول واللامعقول على نطاق الثقافة وأفرادها فقط دونما لجوء إلى مقاييس الآخرين خارج نطاقها بواسطتها. فالقيمة المطلقة تعتبر ذات شرعية مقبولة عندما تصبح خاصة بالثقافة وأفرادها وحدهم دون غيرهم من أفراد الثقافات الأخرى. فلكل ثقافة كما هومتوقع مقاييسها الخاصة ومعاييرها التي

تَشكّل من خلالها معاني السلوك البشري المقبول والمرفوض، الحسن والقبيح . . . إلخ.

وتلعب النواحي الانطباعية **Stereo types** كجزء من اتجاهاتنا دوراً في استصدارنا أحكاماً على الآخرين من الثقافات الأخرى بسبب الجماعات العرقية التي ينتسبون إليها أو المناطق التي يسكنونها والمهن التي يؤدونها. فالانطباعات المحمولة في أذهاننا عن أفراد الثقافات الأخرى والحكم عليها مسبقاً وبشكل تعميمي يُعد خللاً كبيراً في التفاعل مع الثقافات الأخرى. فالشخص الذي يحمل انطباعاً يتمثل في أن الشرق أوسطين حادّو الطباع مندفعون وعدوانيون؛ يعتبر خاطئاً. مثله مثل من يحمل انطباعاً عن الغربيين بأنهم أمة متحضرة. ففي كلّ الأحوال يُعد التعميم رؤية سطحية للأشياء دونما عمق، وبعيداً عن واقعية الفروق الخاصة بالأفراد والمفاهيم في العالم. فمعظم الأمور تظل في النهاية نسبية ولا ترقى للتعميم.

وقد يكون من الضروري الإشارة هنا إلى مايسمى بالتعابير غير اللفظية ودورها في تسهيل أو تعطيل الاتصال اللفظي البين ـ ثقافي. فالتعابير غير اللفظية تعتبر جانباً مهماً في الاتصال بين البشر، ومن الطبيعي أن تشكِّل الثقافة بعضاً من هذه التعابير بسبب الإدراك الحسي الجمعي. فالثقافة تحدّد شكل وأسلوب الرسالة غير اللفظية والمناسبة التي تصاحبها والحكم المسموح به من التعابير؛ فالتعابيرعن الفرح والحزن من خلال الرسائل الجسدية وحجم التعبير عن هذه المناسبات عاطفياً، غالباً ما تُحدّده الثقافة لأفرادها . ويعتقد الباحث كلينبرغ **Klineberg** (١٩٤٥)، «أن الثقافات تتفاوت فيما نتحدث عن جمود وتحفظ الرجل الإنجليزي ، مثلما نتحدث عن عدم وضوح تعابير الشرق آسيويين أو التعابير غير المنضبطة للزنوج والصقليين إلخ»[٣]. وقد لا تخلو هذه الرؤى من المبالغات والتعميّم الجائر في نفس

(٣) O. Kinberg. Social Psyvhology. Rev. ed. New York: Morton Press. 1954. P. 174.

الوقت. فمعظم هذه التعابير ترتبط أساساً بنمط ثقافي عام وبنمط شخصي أيضاً.

فالثقافة قد تحدد الأطُر العامة والسياق المناسب للتعبير عن سلوك ما بين الأفراد، إلا أن السمات الشخصية والفروق الفردية للأفراد تلعب دورها هي أيضاً في إضفاء مسحة خاصة على هذه التعابير غير اللفظية. وهذا ما يجعل التعميم والمبالغة في هذا السياق أمراً غير مقبول. فالثقافة الشرقية مثلاً لا تستحسن للرجل أسلوب التعبير جسدياً عن مشاعره وعواطفه عامة أو تجاه المرأة خاصة. فالرجل العربي مفترض فيه رباطة الجأش والأنفة والسيطرة على المشاعر خاصة في الأزمات، فبكاء الرجل مثلاً في حالة الوفاة غير مقبولة أساساً وتنتقص من رجولته كذلك الحال عند البوح بالمشاعر والعواطف والأسرار تجاه المرأة تحددها الثقافة، العربية في أضيق الحدود، فالتعبير عن اللوعة والألم والتشكّي تُهز صورة الرجولة ثقافياً حتى أمام المرأة. فالمرأة هي من يُعبّر حتى بعد الزواج عن هذه المشاعر بسبب دورها الأسري في احتضان أفراد الأسرة حسب المفهوم الثقافي. إلا أنه رغم كل هذا، تظل شخصيات الأفراد وفروقهم الفردية ذات دور فاعل في اتباع هذه الأنماط الثقافية أو الخروج عنها.

أما الاتصال فقد ذكرنا سابقاً أنه عملية دينامية تحكمها ذهنية المرسل والمتلقي والرسالة والوسيلة والأثر والتغذية الراجعة. ولنا أن نتصوّر هذه العملية الآن في سياق بين ـ ثقافي يحمل في ثناياه لغات مختلفة وطرائق تفكير متفاوتة وأسلوب صياغة مختلف للرسائل الجسدية... إلخ. ومدى الصعوبة في إنجاح هذا النوع من الاتصال وضمان فاعليته إلى حد معقول.

فأسلوب التشفير (**encoding**) وفك التشفير (**Decoging**) في رموز الرسالة الاتصالية بين المرسل والمتلقي تعتمد أساساً على سياق ثقافي سواء من

ناحية اللغة أو الإدراك وأساليب التعبير غير اللفظية. فالمعنى الاتصالي في ظل متغيرات كهذه يصبح محكوماً بالسياق الثقافي وحده. والذي من خلاله يمكن إحداث الأثر المطلوب وتقديم التغذية الراجعة المناسبة. وعندما يصبح الاتصالي بين ـ ثقافياً تغدو فاعليته محكومة بالسياق المزودج في كل ثقافة بالتناوب. وهذا ما يَضفي على العملية الاتصالية أعباءً تضاف إلى أعبائها الأصيلة كعملية.

فالاتصال البين ـ ثقافي يحدث بين مرسل ينتمي إلى ثقافة ما ومتلقيَ ينتسب إلى ثقافة أخرى. فالتفاعل هنا تفاعل بين ثقافتين مختلفتين. ويتسم هذا الاتصال باللارسمية فهو يحدث بين أفراد عاديين لا يمثلون جهات رسمية، فقد يكون سائحاً أو رجل أعمال أو طالباً ... إلخ. ويعتمد هذا الاتصال على الوسيلة المواجهية (وجهاً لوجه) بين الأطراف المتفاعلة. فرجل الأعمال العربي قد يسافر إلى الشرق أو الغرب لإنهاء أعمال تتعلق بطبيعة عمله، وفي نفس الوقت يلتقي مباشرة بمن يعنيه الالتقاء بهم ـ أي اتصال بينشخصي مواجهي. ويغلب كما هو واضح على هذه الاتصالات طابع اللارسمية والعفوية والأسلوب البينشخصي المواجهي للأطراف المتفاعلة.

وبطبيعة الحال، في ظل المتغيرات الثقافية السابق ذكرها، وفي ظل الطبيعة المتشابكة للعملية الاتصالية ذاتها؛ يصبح لزاماً علينا تقديم رؤية عملية للاتصال البين ـ ثقافي تهييء أدنى فرص النجاح إن أمكن، خاصة في ظل تطوّر هذا الحقل من الدراسات في السنوات الأخيرة.

ثانياً: المناخ الفاعل للاتصال البين ـ ثقافي

من الطبيعي لأفراد ينتمون لثقافات مختلفة ومرجعيات متفاوتة أن تظهر

انصالاتهم بشكل مضطرب وغير متناغم. فالأفراد في حقيقتهم ليسوا إلا نتاجاً لبيئتهم الثقافية بكل ما تحمله من قيم وعادات وموروثات لغوية. فالثقافة كما ذكرنا تُشكل رؤية الأفراد لذواتهم وللعالم من حولهم بما يُسمى بالإدراك الحسي الاجتماعي، والذي بدوره يؤطر أنماط تفاعل الأفراد مع بيئتهم المادية والاتصالية شئنا أم أبينا. إن تحسين وتطور مناخ الاتصال البين ثقافي يعتمد بداهة وأساساً على الاستقصاء المعلوماتي. وهذا يعني السعي إلى الحصول على معلومات عن سلوكيات واتجاهات وأنماط التفاعل الثقافية لدى الأفراد بواسطة أي مصدر ممكن. وقد تصبح هذه المعلومات ذات جدوى محدودة وغير فاعلة فيما إذا لم يكن لدى الأفراد قدرة على الاحتمال والتحرّي للتغلّب على الغموض. إن معرفة الفرد «بما هو مُتوقع» قد تساهم في تعزيز تصوراته المسبقة فقط دونما التفات للنواحي الأخرى. بحيث تغدو أي حقائق متناقضة مع هذه التصورات المسبقة للفرد مجرد استثناءات(٤).

وحسب تصورات مارجريت ميد Mead (١٩٦٠)، فإن محاولة الحصول على معلومات أولية عن سلوكيات وقيم الأفراد في ثقافة ما؛ قد لا تكون كافية لإعطاء إيضاحات منطقية لناحية الفروق السلوكية التي تخرج عن التصورات العامة بشكل أو بآخر. وهذا يفرض على الإنسان أن يأخذ في الاعتبار نواحي الفروق الفردية والسمات الخاصة بهم كشخوص ذات أبعاد سيكولوجية مهمة، و لتي تؤدي بهم إلى التصرف سلوكياً بشكل قد يُعطي قراءة شاذة عن المعلومات الأولية عن السلوك الثقافي العام(٥). وهذه النظرة التفصيلية الفاحصة تعطي بعداً

(٤) D.Bem. Beliefs, Attitudes, and Human Affairs, Belmont, Calif.: Brooks/Cole Publishing Co., 1970. P.9.

(٥) M. Mead. "The Cultural Perspective, "in communication or Conflict, ed. Mary Capes. New York: Association Press. 1960.

مُقنعاً للمتابع لثقافة ما حول المعيار الثقافي العام للاتجاهات والسلوك والقيم وأساليب التعامل الفردية معها وطرائق الأفراد الخاصة في التعبير عنها ، وبشكل ينفي الغموض ويُبعد الارتباك في الفهم . إن القدرة على فهم أنماط السلوك العامة في الثقافة والفروق الفردية في التعبير عن هذا السلوك تُعد ذات قيمة فاعلة في بناء تصوّرات صحيحة وتنبئية إلى درجة كبيرة، ينتفي معها الخلط الناتج عن الممارسات الفردية المفاجئة للمتابع .

والالتزام بهذه الرؤية الفاحصة يُعد خطوة رئيسة في فهم الخطوط العريضة للفعل الثقافي ككل، وأنماط الممارسة الفردية المتوقعة قرباً أو بعداً عن هذا الفعل . ومن الضروري استجلاء المتغيرات المهمة في العملية الاتصالية، ومحاولة فهم طبيعتها بشكل يقلص عقبات التفاعل البين ـ ثقافي سواء على مستوى الأشخاص أو الجماعات الصغرى . وأولى هذه المتغيرات المهمة في العملية الاتصالية اللغة، فاللغة كماهو معروف تُعد بمثابة المركبة التي يتم تحميلها بالأفكار والانفعالات كرسائل مُرحَلة ومستقبلة بين المرسل والمتلقي . فاللغة كوسيط اتصالي تُعد حجر الزاوية لإنجاح أو إفشال الموقف الاتصالي بين أطراف الاتصال سواء داخل نطاق الثقافة أو خارجها . فهي وسيلةالتفاهم داخل الثقافة أو خارجها، والتفاهم يقتضي استحضار الأدوات اللازمة لإحداثه بين المتفاعلين . وهذا يعني الإلمام بالمفردات اللغوية وطرائق توظيفها وخصوصية التعابير اللغوية وكيفية التعامل معها بحسب سياقها اللغوي والثقافي . وتأتي النواحي ومحاولة الإلمام باللهجات واللغات الدراجة (المتداولة في الحياة اليومية بين الأرفراد) والمصطلحات الخاصة من أجل تحاشي ا[illegible]الات وإساءة الفهم غير المتوقعة بسبب التوظيف اللغوي . وهذا لا يعني فقط تعلَم اللغة كأداة ؛بقدر ما يعني معايشتها بكل جزئياتها ككائن حي متطور ثقافياً .

وتأتي النواحي غير الفظية **Nonverbal** كمتغير ثان لا يقل أهمية عن اللغة

المنطوقة والمتحدثة ثقافياً. فاللغة غير اللفظية كالتعابير الجسدية وحركات الأيدي والرأس ووضعية الجسم وحركات العينين؛ تعتبر أدوات اتصالية ذات حضور مُميز في إنجاح او إفشال العملية الاتصالية. فالثقافة تلعب دوراً بالغاً في تشكيل أحاسيس ومدركات الأفراد في المجتمع وطرق استجابتهم للمثيرات الحسيّة في البيئة وكيفية تفسيرها والتفاعل معها . فرؤية الأفراد وتفسيراتهم للعالم المحيط بهم تظل محكومة بالسياق الثقافي الذي يُحدد معانيها وأساليب التعامل معها إدراكياً. إن عدم إدراك وفهم الرسائل والرموز غير اللفظية كنمط ثقافي يؤدي إلى خلق عوائق مؤثرة في الاتصال بين أفراد الثقافات . فالمعنى الخاص بحركة جسدية في ثقافتك قد لا يكون هو ذاته في ثقافة أخرى، والإيماءة غير اللفظية كلغة اتصالية قد تحمل معاني متفاوتة من ثقافة لأخرى وهكذا . لذا، فمن الضروري الالتفات بجدية إلى السلوك غير اللفظي للثقافة ومحاولة فهمه في سياقه الثقافي الخاص به وليس أي سياق آخر.

كذلك من المهم جداً ملاحظة التصوّرات المُسبقة والانطباعات العامة للأفراد والتي تحكم تفاعلهم مع ما يحيط بهم من مُثيرات مادية ومعنوية في إطار الثقافة. فالتصوّرات المسبقة والانطباعات العامة للأفراد في أي ثقافة تُعد بمثابة المخططات الاسترشادية؛ والتي من خلالها يستقرئ الأفراد عالمهم وكيفية التعامل معه، وعمل هذه التصوّرات والانطباعات الأولية بمثابة مبررات عقلانية تحكم تصرفات الأفراد الانحيازية في تعاملهم مع العالم المحيط بهم ثقافياً. إن التعرف على انطباعات الأفراد وتصوّراتهم الثقافية يساعد كثيرا في تهيئة مناخ مناسب وطرق فاعلة بين من ينتمون للثقافة والغرباء عنهم، فمعرفة الزائر أو السائح أو رجل الأعمال للانطباعات الأولية وتصوّرات أفراد ثقافة ما؛ يُعينه كثيرا في انتقاء أمثل الطرق وأميزها في اتصاله وتفاعله معهم. وتعد هذه المتغيرات السابقة (اللغة ـ اللغة غير

اللفظية ـ الانطباعية والتصورات المسبقة) أكثر بروزاً في الاتصال البين ـ ثقافي، ويمكن إرجاع معظم ما يحدث من خلال اضطراب وإساءة للفهم لهذه المتغيرات العامة بشكل أو بآخر. ويظل في اعتقادنا الكثير من المتغيرات والعوامل التي ترجع إلى تركيبة الشخص السيكولوجية ومهاراته الاتصالية وقدرته على السعي وبجدية للتغلب على بواطن الغموض من أجل إنجاح الاتصال مع الآخرين ثقافياً.

في الواقع، إن عدم وجود نظام رمزي مشترك بين الأطراف المتفاعلية البين ـ ثقافياً، يعد عقدة رئيسة في تحضير اتصال ناجح. فعدم وجود نظام رمزي (اللغة المحكيّة واللغة غير اللفظية) موحّد بين المصدر الاتصالي والمستقبل؛ يخلق صعوبة بالغة في عملية التشفير وفك التشفير الاتصالية . ووجود لغة مشتركة لدى الأطراف ا المتفاعلة البين ـ ثقافياً، يعتبر فقط المرحلة الأولية لتخليق ظروف اتصالية حسنة . فمعرفة اللغة لفظياً وغير لفظي؛ لا يُعد كافيا لإحداث فرص نجاح ملموسة في الموقف الاتصالي . فالمعرفة والإلمام باللغة يُهيىء للمرحلة الثانية وهي مرحلة معايشة اللغة من خلال سياقها الاجتماعي. ومرحلة المعايشة تعني الإلمام بأساليب التعبير وطرائق التوظيف الخاصة بمصطلحات النظام اللغوي والمواقف التي تتناسب معها.

فالإلمام بمعاني العبارات اللغوية في ثقافة ما، يعني إدراك مقاصد الآخرين في المواقف المختلفة. والإلمام بمعاني الإيماءات والحركات الجسدية والإشارات غير اللفظية، يعني قدرة أكبر على الانخراط وبفاعلية في اتصال بين ـ ثقافي ناجح.

أما المرحلة الثالثة والتالية للإدراك السليم لنُظم التشفير الرمزية (لفظياً وجسدياً)، فهي مرحلة التكيّف مع أنماط السلوك والمعتقدات الثقافية للآخرين. وهذا يعني الاهتمام بمعرفة كيفية تفكير أفراد الثقافة الأخرى، والعادات المتعارف

عليها بينهم، ومحاولة تفهمها بشكل يجنب إساءة تفسير الرسائل الاتصالية .فالالتفات إلى نظام القيم في ثقافة الآخرين يعتبر ناحية مهمة، من خلال تفهُّم طقوسهم الدينية والمناسبات الاحتفالية في ثقافتهم وأنماط السلوك لدى الأفراد. وهذا الالتفات يعني بالضرورة التعامل معها باحترام وجدّية ، والابتعاد عن تهميشها أو التقليل من قيمتها أمام أفراد الثقافة الأخرى، حتى وإن كانت تتسم بالسخرية ولا تحمل معاني مهمة في ثقافتك الأم.

وهذه الناحية تستلزم أُفقاً متسعاً لدى الشخص المتفاعل مع أفراد ثقافة أخرى، وقدرة على التحمّل والاستعداد لمعايشة ما هو لدى الثقافة الأخرى بعيداً عن التحيز والمقارنة الظالمة غير العادلة لها مع ثقافة أخرى. حقيقة يظل هذا المجال، على الرغم من هذه الخطوط العريضة، خاضعاً للقدرات الاتصالية للفرد والظروف المتفاوتة التي تحكم سياق التفاعل البين ـ ثقافي. إن النقص الهائل في أدبيات الاتصال البين ـ ثقافي تجعلنا أقل قدرة على التوسُّع في تفصيلات الفعل الاتصالي هناك. فهذا المجال لا يزال خصباً ويحتاج للكثير من الجهود خاصة من الباحثين في علم الاتصال. فمعظم ما كُتب حقيقة يظل محصوراً في نطاق علمي الإنتروبولوجيا والاجتماع . ويُعد هذا قصوراً كبيراً بكل المقاييس ، ويحتاج التفاتة جادة وجهوداً مميزة.

الخاتمة

في غمرة التأجُج المعرفي يتضاءل عقل الإنسان إلى حالة صفرية تصعب معها الرؤية المستقرة، الأمر الذي يوجب على العقل العارف والمشتت في آن واحد اللجوء إلى رُكن التأملية الهادئة كملاذ لولادة معرفية ممكنة. وفي كل الأوضاع المعفية يظل العقل المتسائل أسيراً لدى الكتيبة ماهو معروف وماهو بيّن وما هو قيد التكشل المعرفي. وعلماء الاتصال لايشذون عن هذه القاعدة الجدلية المميزة والمثيرة للعقل البشري. بل إن الحيرة والارتباك المعرفيين يصبحان أكثير وضوحاً حينما يتعلق الأمر بالظاهرة الاتصالية - ظاهرة التفاعل البشري والطقوس الاتصالية المستجدة في عالم اليوم بسبب الثورة التكنولوجية غير المنتهية.

ولعل القارئ لهذا المؤلف الاتصالي ازداد حيرة أمام الكثير من المفاهيم والرؤى، وتلبسته العديد من التساؤلات اللامتناهية التوالد بنفس دينامية الحدث الاتصالي ذاته، وفي كل الاحوال، ليس من المتوقع أن نولد إجابات تتسّم بالجاهزية تجاه كل ما يبرز أمامنا من تساؤلات كقراء. فكل مانملكه ينحصر في محاولة استجلاء موقفنا ككائنات مُفكرة حيال الكثير من الظواهر المعاشة - والاتصال أحدها بدون شك.

إن مؤلَفا كهذا لايهدف تماماً إلى تحضير إجابات قاطعة ومحدّدة، فهذا ما لم نفكرَ فيه حقيقة ونحن نضع جزئياته المتناثرة. فمؤلَف كهذا لا يهدف إلى حشو جمجمة القارئ بالمفاهيم والتصوّرات النظرية والإجرائية ، بقدر ما يصبو إلى فتق عالم الصمت بالحوار الدائم والُمسترسل ناحية ذواتنا في اتصالها الواعي بكل ما يُحيط بها من عوالم. وتتعاظم أهمية هذا الحوار كلما أحسسنا بأهمية العصر الذي يحتوينا بكل آلياته وتقنياته وتسارعه غير المحدود.

إن معظم الجزئيات التي تم استعراضها في هذا المؤلَّف ، لا تعدو أن تكون مجرد استشارة أولية لطبيعة الظاهرة الاتصالية والمتغيرات والتشكلات النمطية التي تصاحبها دونما زعم بقطعية طروحات هذه الجزئيات ، أو الأخذ بها كمُسلمات غير قابلة لثنائية الرد والتغذية . فمعظم الطروحات التأسيسية في أي علم من العلوم المعاصرة تُعد أشبه بالدخول في مغامرة غير محمودة العواقب . ويرجع ذلك الى الطبيعة غير المستقرة للأسس والمرتكزات المعرفية فيما بين الباحثين والمهتمين بالعلم .

وعدم التوافق والانضباط المعرفي ، خاصة في حقل الاتصال باعتباره أحد العلوم الإنسانية ، ويتضح وبجلاء في المناحي العديدة التي يسلكها باحثو هذا العلم المتنامي . فالبعض يؤكد على الوسيلة الاتصالية ومتغيراتها في الفعل الاتصالي، و البعض الآخر يتناول الرسالة الاتصالية وطرائق صياغتها الإقناعية أو الإعلامية . وقد نجد الكثير من الباحثين ذوي اهتمام بالغ تجاه المصدر الاتصالي أو ما يُعرف بأيديولوجية الفعل الاتصالي . وهناك من يهتم، من الباحثين، بعنصر المُتلقي باعتباره محوراً للفعل الاتصالي ذاته في نهاية المطاف .

وأيا كانت الرؤيوية أو التصورية الأساسية للفعل الاتصالي سواء في شكله البسيط،أو المُركب ، يظل الفعل الاتصالي متموضعاً في نطاق المعلومة والمعنى المُشترك والمحكوم بدينامية العناصر المؤسسة للفعل ذاته . إن معرفتنا الأولية هذه بطبيعة الاتصال ليست إلا محاولة استجلاء بُنية التفاعل البشري سواء في نطاق ذاتي ضيق أو بينشخصي أو مواجهي عام أوتنظيمي أو حتى جماهيري . ومعظم هذه الجزئيات المقتضية ليست إلا تمهيداً يهيىء للقارئ العادي والمهتم فرصة الإلمام ولو بشكل مُبسط بطبيعة وأشكال الفعل الاتصالي في مواقف مختلفة .

إن مؤلفا كهذا يُفترض فيه أن يثير في ذهن المتلقي العادي أو المتخصص قلقاً صحياً نتيجة للتساؤلات التي يولدها. فالتقديم المختصر لهذه الجزئيات مقصود في حد ذاته لإثارة الأسئلة أكثر من تحضير الإجابات لعقلية المُتلقي . وقد يُفضي بنا الحال كقراء ومهتمين إلى حوار ناضج حول مضامين هذا المؤلف . فالمعرفة الإنسانية تيار متواصل من التساؤلات اللامتناهية والتي لا تقف عند الإجابات المعدة والآنية وإنما تنصاع بشحذ الذهن البشري الدائم التساؤل والحيرة . كل ما نرجوه هو أن نكون قادرين على تحمُّل عبء التساؤلات التي تقود للمعرفة المثمرة، والله من وراء القصد .

د. عبد الله الطويرقي

اغسطس ١٩٩٦

المراجع

أولاً : المراجع الخاصة بأجزاء النص الرئيسية

الفصل الأول: الاتصال.

Barnluind, D. (1970). "A Transactional model of Communication", in K.K. Sereno and C.D. Mortensen (eds.), *Foundations of Communication Theory, New York: Harper & Row co.*

Chomsky, N. (1969). *Aspects of Linguistics Theory.* Cambridge, Mass: MIT press.

Kibler, R., Barker, L., and Miles , O. (1970). *Behavioral Objectives and Instruction. Boston: Allyn and Bacon.*

Lanigan, R. (1988). *Phenomenology of Communication: Merlean-ponty's Thermatics in Communicaology and Semiology. Pittsbourgh: Duquesne University Press.*

Roberts, W. (1946). "Rhetorica", in *The Works of Aristotle. XI, W.D. Ross, (ed).* New York: Oxford University Press.

Shannon, C., and Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication .* Urbana, ILL.: University of Illinois Press.

Westley, B. and Maclean, M. (1957). "A Conceptual Model for Communication Research", *Journalism Quarterly - Winner , PP. 31-38.*

الفصل الثاني: الاتصال اللفظي وعالم اللغة.

Holenstein, E. (1976). Roman Jakobson's approach to Language: Phenomenological Structuralism. Bloomington, In.: Indiana University Press.

Korybski, A. (1933). *Science and Sanity : An introduction to Non-Aristolian Systems and General Semantics.* Lakeville, Conn.: the International non-Aristotelian Library.

Merlaeau-ponty, M. (1962). *Phenomenology of Perception.* New York: Hunanities Press. (Original Work Published 1945. Trans Colin. Smith)

Rapoport, A. (1950). *Science and the Goals of Man.* New york: Harper.

Saussure, F. (1966). *Course in General Linguistics,* ed. Chades. Bally and Albert Sechehaye, in Collaboration with Albert Reidlinger, Trans, Wade Baskin. New York: McGraw Hill, (Original Work Published 1915).

الفصل الثالث: الاتصال الغير لفظي.

Argyle, m. (1967). *The Psychology of Interpersonal Behavior*, Baltimore, M.D.: Penguin Books.

Birdswhistell, R. (1970). *Kinetsics and Context*, Philadelphia, P.A.: University of Pennsylvania Press.

Deutsch, F. (1947) "Analysis of Psotural Behavior. "*Psychoanalytic Quarterly. No. 16, P. 211.*

Ekman, P. (1965). "Differential Communicattion of Affect by Head and body Cues." Journal of Personality and social Psychology, no. PP. 726-735

Ekman, P., and Friesen. (1969). "The Repertoire of Non Verbal Behavior: Categories Origins, Usage, and Coding. "Semiotica, No. 1, PP. 49-98.

Hall, E. (1959). *The Silent Language*. Green which Conn.: Fawcett Publications, Inc.

Knapp, M. (1978). *Non Verbal Communication in Human Interaction*. (2nd ed). New York: Holt, Rinehart & Winston.

Leathers, D. (1976). *Non Verbal Communication Systems*. Boston, Mass.: Allyn & Bacon, Inc. Mehrabian, A. (1968). "Communication without words. "*Psychology today, Sep. P. 53*

Rosenfeld, H. (1965). "Effects of Approval-Seeking Induction on Interpersonal Proximity". *Psychological Reports, No. 17, PP. 120-122.*

الفصل الرابع: الاتصال الذاتي.

Asch. S. (1946). "Forming Impression of personality. "*Journal of abnormal and social Psychology, no. 41, PP. 258-290.*

Cooley, C. (1912). *Human Nature and the Social order*, New York: Scibner's.

Kelley, H. (1952). Two Functions of Reference Groups, in G. E. Swanson, T.M. New Comb, and E.L. Hartley, eds. *Readings in Social Psychology*. Revised edition. New York: holt, Rinehart & Winston, PP. 410-414.

Leeper, R. (1935). "A Study of neglected Portion of the Field of Learning the Development of Sensory Organization." *Journal of Genetic Psychology, No. 46, PP. 41-75.*

Luft, J. (1970). Group Processes: An Introduction to Group Dynamics. Palo Alto, Calif.: Mayfield.

Manis, J., and Meltzer, B. (1967). *A Reader in Social Psychology*. Boston, Mass.: Allyn & Bacon.

Mead, G. (1934). *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press.

Merto, R. (1957). *Social Theory and Social Structure*. New York: Free Press.

Pettigrew, T. (1967). Social Evaluation Theory: Covergences ans Applications. In O. Levine ed. *Nebraska Symbosium on Motivation, 1967*. Lincoln, Nebraska.: University of Nebraska Press.

Rosenberg, M. (1979). Conceiving the Self. New York: Basic Books.

Zick. R. *Liking and Loving: An Introduction to Social Psychology. New York:* Holt, Rinehart.

الفصل الخامس: الاتصال البينشخصي.

Ashby, W. (1964). *An Introduction to Cybernetics. London: Chapman & Hall, 1956: University Paper Books, 1964.*

Cozby, P. (1973) "Self-Disclosure": A Literature Review. *Psychological Bulletin, No. 79, PP. 39-91.*

Dennis, S. (1973). "Mechanical and sytematic Concepts of Feedback." *Today's Speech, No. 21 - summer, PP. 23-28.*

Egan, G. (1970). "*Encounter". Group Processes For Interpersonal Growth,*" Belmont, Calif.: Brooks/cole.

Jourard, S. (1959). "Helathy Personality and Self-Disclosure." *Mental Hygiene, no. 43, PP. 499-507.*

Knapp, M. (1984). Interpersonal Communication and Human Relationships. Newton, MA: Allyn & Bacon.

Nichols, R. (1961). "Do we Know how to Listen" Pratical Helps in a Modern Age". *Speech Teacher, no. 10, PP. 118-24*

Steele, F. (1975). "*The Open Organization: The Impact of Secrecy and Disclosure on people and Organizations*. Reading, Ma.: Addison-Wesley Publishing Co.

Stewart, J. (1973) *Bridges not Walls: A Book About Interpersonal Communication*. Reading, Ma.: Addison-Wesely Publishing Co.

Weiner, N. (1954). *The Human Use of the Human Beings: Cybernetics and Society*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

الفصل السادس: الاتصال العام.

Aristotle. (1954). *Rhetoric*. Trans. W. Thys Roberts. New York Random House.

Blair, H. (1825). *Lectures on Rhetoric and Belles Letters*. London: William Baynes and Son.

Burgoon, M. (1974) *Approaching Speech Communication*. New York: Holt, rinehart & Winston, Inc.

Burke, K. (1969). *A Grammar of Motives*. Bekeley: University of California Press (Original Work Published 1945).

Burke, K. (1966). *Language as Symbolic Action: Essays on Life. Literature and Method*. Berkeley: University of California Press.

Burke, K. (1972). *Dramatism and Developement*. Barre, Ma.: Clark University Press.

Campbell, K. (1982), *the Rhetorical Act*. Belmont, Calif.: Wads Worth.

Campbell, G. (1964). *The Philosophy of Rhetoric*. e. Liyod F. Bitzer. Carbondale, ILL.: Southern Illinois University. (Original Work Published 1976)

Cronkite, G. (1978). *Public Speaking and Critical Listening*. Menlo Park: The Benjamin - Cummings Pub. Co., Inc.

Devito, J. (1985). *Human Communication*. New York: Harper & Row, Pub.

Dick, H. (1955). *Selected Writings of Francis Bacon*. New York: Modern Library.

Ebniger, D., Gronberck, B., Monroe, A., & Moore, (1984). *Principles of Speech Communication*. Glenview, Ill.: Scott, Foresman and Co.

Howell, W. (1956), *Logic and Rhetoric in England, 1500-1700.* New York: Russel & Russel.

Hunt, E. (1962). "Plato and Aristotle on Rhetoric and Rhetoricians", in *Studies in Rhetoric and Public Speaking.* New York: Russell & Russell.

Kennedy, G. (1972). *The Art of Rhetoric in the Roman World.* Princeton. N.J.: Princeton University Press.

Kennedy, G. (1963). *The Art of Persuasion in Greece.* Princeton. N.J.: Princeton University Press.

King, T. (1967). "The perfect orator in Brutus". *Southern Speech Journal, No. 33. Winter, PP. 124-28.*

Knapp, M. (1980). *Essentials of ?Non Verbal Communication.* New York: Holt, Rinehart & Winston.

Little John, S. (1972). "A Bibliography of Studies Related to a Variables of Source Credibility", in *Bibliograhic Annual in Speech Communication.* ed. Ned A. Shearev. New York: Speech Communication Association. PP. 1-40.

Murghy, J. (1960). "Saint Augustine and the Debate About A Christian Rhetoric." *Quarterly Journal of Speech, No. 5 Dec. PP. 400-10.*

Russell, H. (1922). "The Rhetorical Theory of Isocrates", *Quarterly Journal of Speech, PP. 323-37.*

Thonssen, L., and Baird, A. (1948). *Speech Criticism: The Developement of Standards for Rhetorical Appraisal.* New York: Ronald.

Walter, O. (1966). *Speaking to Inform and Persuade. New York: The Macmillan Co.,*

Zimmerman, G. and Seibert, D. (1977). Speech Communication: A Contemporary Introduction St.. Paul West Publishing Co.

الفصل السابع: اتصال الجماعات الصغرى

Berne, K., and Sheats, P. (1948). "Functional Roles of Group Members. "*Journal of Social Issues, No, 4. PP. 41-49.*

Homans, G. (1961). *Social Behavior: its Elementary Forms*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Lewin, K. (1939). "field Theory and Experiment in Social Psychology: Concepts and Methods." *American Journal of Sociology, no. 44, PP. 868-896.*

Osborn, A. (1963). Applied Imagination. New York Sciber's.

الفصل الثامن: الاتصال التنظيمي.

Bormann, E., Howell, W., Nichols, R., and Shapiro, G. (1969). *Interpersonal Communication in the Modern Organization*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Fayoi, H. (1949). *General and Industrial Management*. Trans. Constance Storrs. London: Pitman & sons.

Fleishman, E., Harris, E. and Burtt, R. (1955). "Leadership and Supervision in industry." *Ohio State Business Education Reserve Monograph No. 33.*

Foltz, R. (1981). *Inside Organizational Communication*. New York: Longman.

Katz, D., and Khan, R. (1966). *The Social Psychology of Organization*. New York: John Wisley & sons.

Lea vitt, H. (1951). "Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance." *Journal of Abnormal and Social Psychology, No. 46, PP. 38-50.*

Rogers, E., and Rogers, R. (1976). *Communication in Organizations*. New York: Free Press. A Perspective and a Overview." *In Contemporary Readings in Organizational Behavior*. ed. Fred Luthans. New York: McGraw-Hill books Co.

Scholz, W. (1959). "Communication for Control." *Advanced Management, No 24. PP. 13-29.*

Smith, V. (1973). *Communication Networks: Mimeographed hand out*. New Mexico: University of New Mexico.

Talylor, F. (1919). *Principles of Scientific Management:* New York: Harper & Row.

Thayer, L. (1968). *Communication and Communication Systems*. Home wood, Ill.: Richard D. Irwin.

Weber, M. (1948). *the Theory of Social and Economic Organizations.* Trans. A.M. Henderson and T. Parson: ed. T. Parsons. New York: McGraw-Hill Book Co.

الفصل التاسع: الإتصال الجماهيري.

Defleur, M. (1970). *Theories of Mass Communication.* New York: David McKay Co., Inc.

Defleur, M., and Ball-Rokeach (1982). *Theories of Mass Communication.* New York: Harper & Row Publishers, Inc.

Devito, J. (1982). *Communicology: an Introduction to the Study of Communication.* New York: Harper & Row Publishers, Inc.

Gerrbner, G. (1972). "Violence in the Television Drama: Trends and Symbolic Functions." *In television and Social Behavior, Vol. Media Content and Control.* Washington, D.C.: Department of Health, Education, and Welfare.

Gumpert, G., and Cathacart, R. (1982). *Inter-Media. New York: Oxford University Press.*

Katz, E., and Lazarsfeld, P. (1954). Personal Influence. New York: the Free Press.

Lasswell, H. (1948). "The Structure and Functions of Communications in Society". in *The Communication of Ideas.* ed. L. Bryson. New York: Harper & Row, Publishers, I.

Schram, W. (1975). *Responsibility in Mass Communications* New York: Harper & Row, Publishers, Inc.

Schram, W. (1982) *Men, Women, Messages, and Media: Understanding Human commuvucation.* 2nd. ed. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.

Steiner, G. (1963). *The People Look at Television.* New York: Alfred Knopf, Inc.

Wright, C. (1959). *Mass Communication: Asociological Perspective.* New York: Random House Inc.

الفصل الحادي عشر: الإتصال البين ثقافي.

Bem, D. (1970). *Beliefs, Attitudes, and Human Affairs.* Belmont, Calif.: Brooks/cole Publishing Co.

Klinberg, O. (1954). *Social Psychology*. New York: Morton Press.

Mead, M. (1960). "The Cultural PErspective", in *Communication or Conflict*, ed., Mary capes, New York: Association Press.

Porter, R. (1972). "Intercultural Communication: An overview, in *Intercultural Communication*, ed., L. Samovar and R. Porter. Belmont, Calif.: Wads Worth Publishing co., Inc.

Sitaram, K. "*What is Intercultural Communication*." A paper presented in the International Communication Association, Division (v): Intercultural Communication. Minneapolis, Minnesota, May 7-8- 1970.

المراجع العامة

Adler, B. (1977). *Confidence in Communication: A Guide to Assertive and Social Skills*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Altman, I., and Taylor, D. (1973). *Social Penetration: The Development of Interperson Relationships*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Becker, S. (1971). "Rhetorical Studies for the Contemporary World." in *The Process of Rhetoric*. ed. Bitzer, L. and Black, E. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc.

Berlo, D. (1960). The process of Communication, New York: Holt, Rinehart & Winston.

Borden, G., Greg. R. and Grove, T. (1969). Speech Behavior and Human Interaction. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Burgoon, J., and Sain, T. (1978). *the Unspoken Dialogue* Boston, MA.: Houghton Mifflin.

Colin, C. (1959). *On Human Communication*. Boston, MA.: M.I.I. Press.

Cronckhite, G. (1984) perception and Meaning. In Handbook of Rhetoric and Communication Theory, eds. C., Arnold and J. Bowers. Boston, MA.: Allyn & Bacon, Inc.

Cummings, H., Long, L., and Lewis, M. (1983). *Managing Organizational Communication: An Introduction*. Dubuque, IA.: Gorsuch-Scarisbirck.

Cushman, D. and Craig, R. (1976). "*Communication Systems: Interpersonal Implications.*" In Exploration in Interpersonal Communication. ed. G.R> Miller. Beverly Hills, Calif.: Sage.

Ekman, P. (1976). "Movement with Precise Meanings. "*Journal of Communication, No. 26, PP. 14-26.*

Farb, P. (1973) *Word Play: What Happens when People Talk.* New York: Alfred Knopf.

Frentz, T. and Farrell, T. (1976). "Language Action: A paradigm for Communication, "*the Quarterly Journal of Speech, No. 62, PP. 147-155*

Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Every day life.* Garden City, New York: Double day.

Hall, E. (1959) *The silent Language.* New York: doubleday & Co.

Hayakawa, S. (1964). *Language in Thought and Action.* New York: Harcourt, Brace & World.

Jacobson, R. (1980). "Communication as complement: The Practical gap. "*Journal of Communication, no. 30, PP. 219-21.*

Jacobson, R. (1971). Parts and Wholes in Language. In *Selected Writings (vol. 2) PP. 280-84.*

Jacobson, R. (1971). Linguistics and Communication theory. In Seletced Writings (vol.2) PP. 570-79.

Lanigan, R. (1972). *Speaking and Semiology: Maurice Merleau-Ponty's Phenomelogical Theory of Existential Communication.* The Hague and Paris; Thorne, N.Y.: Mouton & Co.

Lanigan, R. (1988). *Phenomenology of Communication : Merleau-Ponty's Thematics in Communicology and Semiology.* Duquesne, Piitsburgh,: Duquesne University Press.

Merleau-Ponty, M. (1962). *Phenomenology of PErception.* (Original Work Published. 1945; Trans. C. Smith. New York: Humanities Press.


العبيكان
Obeikan
(01) 4983392